

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA



TESIS

**AMBIENTE LABORAL COMO FACTOR
DE ANSIEDAD EN MIEMBROS DEL
ESTABLECIMIENTO POLICIAL PNP
COMISARIA SULLANA – PIURA. 2018.**

PRESENTADO POR:

RAMOS CALDERON, HILARY LILIBETH

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**MANEJO DE LOS TRASTORNOS MENTALES
EN LOS DIFERENTES NIVELES DE ATENCIÓN**

PIURA – PERÚ

-2019-

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA



AMBIENTE LABORAL COMO FACTOR DE ANSIEDAD EN
MIEMBROS DEL ESTABLECIMIENTO POLICIAL PNP COMISARIA
SULLANA – PIURA. 2018.

Mag. JOSÉ G. FIESTAS PURIZACA
ASESOR

HILARY LILIBETH RAMOS CALDERON
RESPONSABLE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN



FORMATO N°7

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

Yo: RAMOS CALDERON, HILARY LILIBETH, identificado con CU/DNI N° 73217398 Bachiller de Escuela Profesional, de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD - ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA y domiciliado en calle /Jirón/Av.....del Distrito.....Provincia.....Departamento.....Celu... Email:.....

Título:

AMBIENTE LABORAL COMO FACTOR DE ANSIEDAD EN MIEMBROS DEL ESTABLECIMIENTO
POLICIAL PNP COMISARIA SULLANA – PIURA. 2018.

DECLARO BAJO JURAMENTO: que la tesis que presento es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el Extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código Penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y Ley del Procedimiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.
En fe de lo cual firmo la presente.



Huella Digital

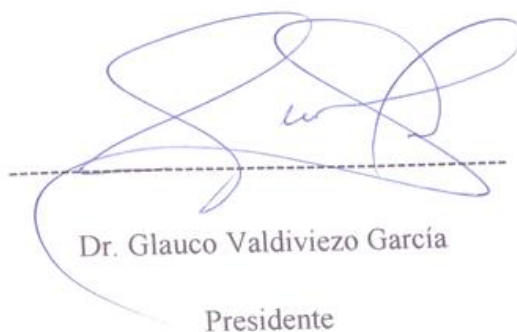


Piura, 10 de Setiembre 2018

RAMOS CALDERON, HILARY LILIBETH
CU- 73217398

UNP-VRI-OCIN-DJ-N°1369/2018

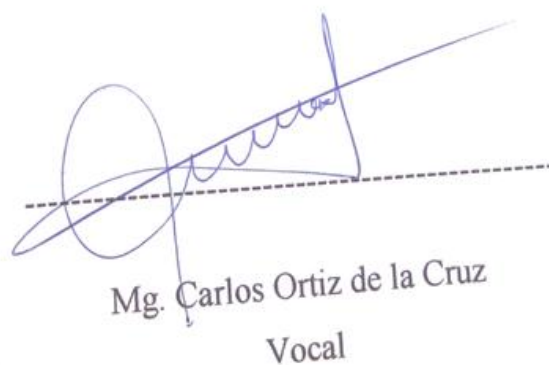
La investigación titulada: Ambiente Laboral como Factor de Ansiedad en miembros del establecimiento Policial PNP Comisaria Sullana – Piura. 2018. Presentada por Ramos Calderón, Hilary Lilibeth; al digno jurado para ser aprobado en contenido y forma.



Dr. Glauco Valdiviezo García
Presidente



Mg. Billy Gutiérrez Adrianzén
Secretario



Mg. Carlos Ortiz de la Cruz
Vocal



ACTA DE SUSTENTACION



Ejecutor (es) : **HILARY LILIBETH RAMOS CALDERON**
Asesor : **DR. JOSE GUADALUPE FIESTAS PURIZACA**

Los Miembros del Jurado Calificador que suscriben, nombrados con Resolución 174 - 19-FCS-UNP, del 22 de abril del 2019 dictaminan que el Trabajo de Investigación "**AMBIENTE LABORAL COMO FACTOR DE ANSIEDAD EN MIEMBROS DEL ESTABLECIMIENTO POLICIAL PNP COMISARIA SULLANA-PIURA 2018**" presentado por la Bachiller (es) **HILARY LILIBETH RAMOS CALDERON**, para optar el Título de Licenciado en **Psicología** de la Universidad Nacional de Piura, está en calidad de :

APROBADO				DESAPROBADO
EXCELENTE	SOBRE SALIENTE	MUY BUENO	BUENO	
	X			

En consecuencia queda en condición de ser calificada **APTA** por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el **TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGIA** de conformidad con lo estipulado en la ley.

En fe de lo cual se firma la presente a los trece días del mes de junio del 2019

Castilla, 13 de junio del 2019


DR. GLAUCO VALDIVIEZO GARCIA
PRESIDENTE


MG. BILLY GUTIERREZ ADRIANZEN
SECRETARIO


MG. CARLOS MIGUEL ORTIZ D ELA CRUZ
VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela profesional de Psicología



FORMATO DE CALIFICACIÓN DE LA TESIS

INDICADOR	NIVEL MÁXIMO POSIBLE DE LOGRAR	NIVEL EFECTIVO LOGRADO
DOCUMENTO DE LA TESIS		
1. Utiliza los términos con propiedad sigue las normas de la síntesis.	6	4
2. Las referencias bibliográficas están citadas en el interior del documento y de acuerdo a lo nombrado en el reglamento.	6	6
3. Demuestra conocimiento y manejo del método científico.	14	10
4. Vincula la discusión de los resultados de su investigación con las referencias bibliográficas citadas.	14	14
5. Las conclusiones provienen directamente de los objetivos de la investigación.	10	10
6. Las recomendaciones son pertinentes a las conclusiones planteadas.	10	7
SUSTENTACIÓN DE LA TESIS		
7. Conoce el contenido del tema de investigación.	9	8
8. Las diapositivas son adecuadas para la sustentación.	8	8
9. Frente a las preguntas que se plantea responde con propiedad y se deja entender claramente.	15	13
10. Demuestra capacidad de síntesis.	8	8
TOTAL	100	89

PUNTAJE	CALIFICACION
Menor de 60	Desaprobado
60-70	Bueno
71-80	Muy Bueno
81-90	Sobresaliente ✓
91-100	Excelente

DEDICATORIA

A Dios. Y a mis padres Abel Ramos Chiroque y Mirtha Calderón Ramos, por haberme formado en valores, desarrollar en mi persona el civismo y respeto a los demás, sobre todo hacer de mí, una persona de bien.

A mis hermanos Jerry y Juanita; por su apoyo moral y motivación para ser mejor día a día; por invitarme con sus juegos e imaginación a asumir nuevas responsabilidades.

A mi abuelita Justa Ramos Camacho, por guiar mis pasos desde la infancia; a mis tías Lucia Ramos Camacho y Olinda Calderon Ramos, por estar siempre pendiente de mi desarrollo personal y ambas cuidar y desarrollar mi autoestima.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de pregrado que me brindaron sus conocimientos y orientaron en el aprendizaje básico, complejo y apasionante de la carrera profesional de Psicología; a los docentes que nos dieron las herramientas teóricas conceptuales para entender la sociedad y en particular al hombre como una unidad biopsicosocial.

Al comandante de la PNP Comisaria – Sullana que nos facilitó el trabajo de campo, sin su apoyo no habría sido posible recoger la información de campo. Al personal policial que amablemente nos brindara la información a través de la aplicación del instrumento de investigación.

Y a todos los profesionales especialistas en metodología de la investigación y el tema de investigación que absolvieron inquietudes que surgieron en el proceso mismo de la investigación.

La autora

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA.....	13
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema de investigación.....	14
1.2.1. Problema General.....	14
1.2.2. Problemas Específicos	14
1.3. Justificación e importancia de la investigación.	15
1.4. Objetivos.....	16
1.4.1. Objetivo General.....	16
1.4.2. Objetivos Específicas	16
1.5. Delimitación de la investigación.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	22
2.2 Bases teóricas.....	25
2.2.1. Definición de Clima (ambiente) laboral.....	25
2.2.1.2. Factores relacionados con el entorno del trabajo.....	28
a) Condiciones ambientales.....	28
b) Diseño del puesto de trabajo	29
C. Factores ambientales de los lugares de trabajo y ergonómicos	30
2.2.1.3. Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo.....	31
a) Pausas y descansos.....	31
b) Horario de trabajo	32
2.2.2. Ansiedad en el Trabajo.....	35
2.2.2.1. Concepto de Ansiedad.....	35
2.2.2.2. Diferentes Significados de Ansiedad	39
2.2.2.3. Síndrome General de Ansiedad	40
2.2.2.4. Factores de Ansiedad.....	41
2.4. Hipótesis.....	43

2.4.1	Hipótesis General.....	43
2.4.2	Hipótesis Específicas	43
2.4.3.	Operacionalización de Variables.....	44
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		45
3.1	Enfoque y diseño.	45
3.2	Sujetos de la investigación.....	45
3.3	Métodos y procedimientos.....	45
3.4	Técnicas e instrumentos.	46
3.4.1.	Técnicas de Investigación	46
3.4.2.	Instrumentos de investigación.	46
3.5	Aspectos éticos	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		47
4.1	Resultados	47
4.1.1.	Cuestionario de Ambiente Laboral	47
4.1.2.	Cuestionario de Ansiedad Ambiente Laboral (C.A.L.).....	55
4.2	Discusión.....	113
CONCLUSIONES.....		117
RECOMENDACIONES		118
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		119
ANEXOS.....		121
Anexo N° 01 Matriz de consistencia		121
Anexo N° 03		123
Cuestionario de Ansiedad Laboral (C.A.L.)		123
Anexo N° 04: Fotografías del Trabajo de Campo.....		126

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Opinión sobre condiciones ambientales, rapidez de acceso a la información e innovación tecnológica; según personal de la PNP Comisaria de Sullana. 2018.	47
Tabla 2: Opinión sobre mejoras en la oficina y ventilación de ambientes; según personal de la Comisaria de Sullana.	49
Tabla 3: Opinión sobre pausas y descansos en el trabajo, horarios de trabajo y rotación del personal en los turnos; según personal de la Comisaria de Sullana.	51
Tabla 4: Opinión que considera al trabajo como mecanismo de motivación y sobre el entusiasmo vivido en el trabajo; según personal de la Comisaria de Sullana.	53
Tabla 5: Grupo etario de los componentes de la muestra de estudio, miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	55
Tabla 6: Tiempo que llevan ejerciendo su profesión los miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana- 2018.	57
Tabla 7: Estado Civil de los miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana – 2018.	59
Tabla 8: Me preocupa fácilmente por las cosas relacionadas con mi trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	61
Tabla 9: Mientras trabajo realizo movimientos repetitivos tales como rascarme, golpear con los dedos alguna parte de mi cuerpo o un objeto, mover las piernas rítmicamente, etc.; según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	63
Tabla 10: Pienso que desempeño mi trabajo peor que mis compañeros, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	65
Tabla 11: Cuando estoy trabajando siento que tengo temblores, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	67
Tabla 12: Mientras trabajo mis movimientos son menos precisos que lo habitual, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	69
Tabla 13: Cuando desempeño mi trabajo me siento seguro de que lo hago correctamente, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana -2018.	71
Tabla 14: Cuando estoy trabajando tengo mareos, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	73
Tabla 15: Tengo problemas para concentrarme en las tareas de mi trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	75
Tabla 16: Cuando desempeño mi trabajo tengo problemas para expresarme, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	77
Tabla 17: Me preocupa que mis compañeros se den cuenta de mis dificultades en el trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú Comisaria Sullana - 2018.	79
Tabla 18: Me sudan las manos mientras trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	81
Tabla 19: Me preocupa que algo negativo que afecte a mi trabajo pueda ocurrir, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	83
Tabla 20: Mientras trabajo siento que mis músculos están tensos, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	85
Tabla 21: Me preocupa no ser aceptado por mis compañeros de trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	87
Tabla 22: Mi trabajo me fatiga, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana – 2018.	89
Tabla 23: Pensar en la jornada de trabajo me produce desasosiego, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	91
Tabla 24: Doy demasiadas vueltas a las cosas relacionadas con mi trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	93

Tabla 25: Siento temor de que pueda fallar en mi trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	95
Tabla 26: Cuando acabo de trabajar me siguen preocupando los problemas del trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	97
Tabla 27: Me cuesta mucho tomar una decisión relacionada con mi trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú – Comisaria Sullana 2018.....	99
Tabla 28: A causa de mi trabajo fumo, como o bebo demasiado, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	101
Tabla 29: Mi trabajo me produce molestias estomacales, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	103
Tabla 30: Mi trabajo me produce dolores de cabeza, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	105
Tabla 31: Durante la jornada de trabajo mi corazón sufre alteraciones de ritmo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	107
Tabla 32: Evito tener contacto con mis compañeros de trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	109
Tabla 33: Durante la jornada de trabajo, trato de hacer muchas cosas a la vez, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.	111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Elaborado en base a cuadro estadístico	48
Grafico 2: Elaborado en base a cuadro estadístico.....	50
Grafico 3: Elaborado en base a cuadro estadístico.....	52
Grafico 4: Elaborado en base a cuadro estadístico.....	54
Grafico 5: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre ...	56
Grafico 6: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre .	58
Grafico 7: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre ...	60
Grafico 8: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre ...	62
Grafico 9: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre ...	64
Grafico 10: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre .	66
Grafico 11: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre .	68
Grafico 12: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre .	70
Grafico 13: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre	72
Grafico 14: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre .	74
Grafico 15: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre .	76
Grafico 16: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	78
Grafico 17: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre .	80
Grafico 18: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	82
Grafico 19: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	84
Grafico 20: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	86
Grafico 21: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre .	88
Grafico 22: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	90
Grafico 23: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	92
Grafico 24: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	94
Grafico 25: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	96
Grafico 26: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.....	98
Grafico 27: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	100
Grafico 28: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	102
Grafico 29: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	104
Grafico 30: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	106
Grafico 31: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	108
Grafico 32: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	110
Grafico 33: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.	112

RESUMEN

Trabajo de Investigación sobre Psicología, Salud Mental policial, específicamente emociones negativas “ansiedad”. Tiene como objetivo fundamental identificar la influencia del ambiente laboral como factor de ansiedad en los miembros de la comisaria PNP Sullana.

Se desconoce cómo el ambiente de trabajo de los policías se convierte en un factor de riesgo para que éstos presenten ansiedad; esto motiva a probar cómo las situaciones de riesgo laborales a las que se expone el personal policial, hace evidente la aparición de ansiedad.

La presente Investigación correlacional, descriptiva, con método Científico y Clínico. A una muestra de cuarenta y ocho policías de la comisaria PNP – Sullana, cuyas edades oscilan entre los 20 – 50 años, se ha evaluado a través de la aplicación de dos cuestionarios de encuesta: el cuestionario de ambiente laboral y el cuestionario de ansiedad laboral (C.A.L.), en los cuales se evidencian síntomas de ansiedad por malas condiciones ambientales, ya que el 47% indicaron que su ambiente de trabajo no es adecuado para cumplir su función policial y esto se convierte en un factor para presentar síntomas de ansiedad.

Palabras claves: Salud Mental policial, ansiedad, emociones negativas, condiciones ambientales, síntomas.

ABSTRACT

Research work on Psychology, Police Mental Health, specifically negative emotions "anxiety". Its main objective is to identify the influence of the work environment as an anxiety factor in the members of the NPP Sullana commissary.

It is unknown how the work environment of the police becomes a risk factor for them to present anxiety; This motivates us to prove how the occupational risk situations to which the police personnel are exposed make evident the appearance of anxiety.

The present correlational investigation, descriptive, with Scientific and Clinical method. A sample of forty-eight police officers of the PNP - Sullana police station, whose ages range between 20 and 50 years, has been evaluated through the application of two survey questionnaires: occupational anxiety questionnaire (CAL) and the environment questionnaire labor, in which symptoms of anxiety for bad environmental conditions are evident, since 47% indicated that their work environment is not adequate to fulfill their police function and this becomes a factor to present symptoms of anxiety.

Keywords: Police Mental Health, anxiety, negative emotions, environmental conditions, symptoms.

INTRODUCCIÓN

La ejecución de la investigación titulada “AMBIENTE LABORAL COMO FACTOR DE ANSIEDAD EN MIEMBROS DEL ESTABLECIMIENTO POLICIAL PNP COMISARIA SULLANA – PIURA, 2018 tiene como objetivo, obtener, la Licenciatura en Psicología.

Conocer la ansiedad en relación con el ambiente laboral del personal policial, es de vital importancia para entender los problemas que afrontan; en particular por la complejidad de la función que desempeñan.

Pretendemos describir las condiciones laborales, sus tendencias y así explicar los cuadros de ansiedad entre el personal policial de la provincia de Sullana.

En el capítulo I, presentamos la formulación del problema, el objetivo general y específicos de investigación, además delimitamos la investigación a realizar.

En el capítulo II, se desarrolla el Marco Teórico; se presenta la fundamentación teórica conceptual de las variables de estudio, a partir del marco teórico trataremos de explicar el problema a investigar.

En el capítulo III, discute el marco metodológico que guiará el proceso de investigación.

Finalmente se presenta la administración de las actividades a desarrollar para que sea viable la ejecución del presente proyecto de investigación.

La Autora

CAPÍTULO I: ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA

1.1 Descripción de la realidad problemática.

Torrente (1997)¹² indica que el trabajo policial, resulta una tarea compleja; que a partir de pequeños segmentos de conducta, el policía debe evaluar el estado moral de un individuo y pronunciarse sobre la amenaza social que supone; en el ejercicio policial, el policía tiene que detectar, juzgar y castigar. En ese sentido, la respuesta que la policía ofrece a la sociedad, está más orientada al agresor que a la víctima, indirectamente descuidando al ciudadano que está expuesto a la violencia social generada por el individuo que delinque.

La ansiedad tiene múltiples formas de manifestarse en un individuo, se puede presentar como: intranquilidad, desconfianza, nerviosismo, dolor de estómago, tensión en el cuello, sudoración, sequedad de boca, trastornos intestinales, sensación de opresión en el pecho; como hecho cotidianos o permanentes.

Desde luego dicha situación afecta el desempeño laboral, las relaciones al interior de la institución, debilitando la relación entre sus compañeros de trabajo; más aún si consideramos que el trabajo policial exige un trato directo con la población, función que amerita tranquilidad, serenidad y sobre todo firmeza para manejar situaciones complejas cotidianamente.

En objeto de estudio las largas jornadas laborales suele ser uno de los factores que afecta al efectivo policial, necesitan una rotación más eficiente durante una misma jornada, que permita cambiar de ambiente laboral en el área que desempeña su función; un efectivo policial suele presentar también un estrés constante, motivado por diversos factores, un determinante es desarrollar su trabajo alejados de su familia; suele darse también la ansiedad por contarse con jefes o personal jerárquico superior muy exigente, impidiendo desarrollar iniciativas propias anulando su creatividad e imaginación.

El poder adquisitivo de los sueldos suele ser otro factor de la ansiedad, debemos considerar la convulsión social, la violencia constante en las calles sobre todo el incremento de la violencia en el objeto de estudio afecta emocionalmente al individuo.

Para hacer frente a la ansiedad laboral del efectivo policial, se requiere desarrollar un ambiente laboral en la institución, donde el policía se sienta valorado, comprendido y sobre todo estimado, lo que no debe implicar relajar las normas y reglas de toda institución militar. Se necesita desde mi punto de vista una comunicación más fluida con la población.

En la institución se necesita contar con un programa que facilite superar la ansiedad, ejemplo desarrollar actividades que integre a la familia policial, puede ser de deporte, recreación, turismo, reconocimiento oportuno por sus acciones destacadas, contar con profesionales de la psicología para poder brindar asesoría profesional oportuna.

1.2. Formulación del problema de investigación.

1.2.1. Problema General

¿En qué condiciones, el ambiente laboral se constituye en un factor de ansiedad en miembros del establecimiento policial PNP Comisaria Sullana – Piura, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

1.2.2.1. ¿Qué efecto tiene el ambiente laboral en la ansiedad?

1.2.2.2. ¿Qué relación hay entre el ambiente laboral y la ansiedad?

1.2.2.3. ¿Cómo influyen las situaciones de riesgo en las respuestas de ansiedad de los miembros de la comisaria Sullana?

1.2.2.4. ¿Qué repercusiones tiene el ambiente laboral en el incremento de ansiedad?

1.2.2.3. ¿Qué actividad que realizan los miembros de la comisaria de Sullana aumentan su ansiedad?

1.3. Justificación e importancia de la investigación.

Se ha considerado relevante estudiar la ansiedad entre los miembros de la comisaria PNP Sullana, dado a su variado tipo de trabajo, lo cual repercute en su calidad de vida; al no disponer del tiempo necesario para estar con su familia, están a órdenes de sus superiores para realizar cualquier actividad en cualquier momento.

Se han realizado pocos estudios con esta problemática en la población policial, lo cual dará como resultado nuevos datos y completamente útiles; servirán para mejorar el desarrollo de su función, ayudará a mejorar el servicio y atención al público.

Los miembros de la comisaria PNP- Sullana son un grupo de 95 efectivos policiales, divididos en 6 oficinas que cumplen diversas funciones tanto administrativas, como de patrullaje y ayuda al ciudadano.

En esta investigación se dará un mayor conocimiento de la vida policial, acerca de los retos a los que se enfrentan a nuevos deberes que los sumergen en un estado de inseguridad y ansiedad, no acostumbrado a vivir lejos de la familia, esto le provoca nostalgia e insatisfacción, que unido a las exigencias y rigurosidad de la vida en la comisaria, sin dudas conllevan a un desequilibrio emocional que en ocasiones es difícil sobrellevar.

La investigación permitirá, identificar la ansiedad en los miembros de la comisaria, y el origen de estos síntomas. A partir de dicho conocimiento estaremos en condiciones de hacer sugerencias para generar condiciones para un ambiente laboral que garantice un equilibrio emocional de los miembros de la Policía Nacional del Perú en el objeto de estudio.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Explicar el ambiente laboral como factor de ansiedad en miembros del establecimiento policial PNP Comisaria Sullana – Piura. 2018

1.4.2. Objetivos Específicas

1.4.2.1. Describir las condiciones ambientales - laborales del personal policial

1.4.2.2. Describir los factores de riesgo que generan ansiedad en los miembros de la comisaria Sullana.

1.4.2.3. Conocer si un adecuado ambiente laboral disminuye las respuestas de ansiedad de los miembros de la comisaria Sullana.

1.4.2.4. Describir los elementos que causan la aparición de ansiedad dentro de la comisaria PNP – Sullana.

1.5. Delimitación de la investigación.

Los miembros de la comisaria PNP- Sullana son un grupo de 95 efectivos, divididos en 6 oficinas que cumplen diversas funciones tanto administrativas, como de patrullaje y ayuda al ciudadano. El servicio policial lo desarrollan en turnos, siempre el personal se encuentra bajo el sistema de disponibilidad, para cumplir y enfrentar cualquier emergencia que se puede presentar en su jurisdicción; en ciertos casos se atiende situaciones fuera de la jurisdicción.

Se trabajará con personal asignado a la Comisaria de Sullana, ciudad considerada una de las más violentas, por el alto índice de criminalidad. Según los datos preliminares que tenemos muchos miembros del personal son foráneos (de otras ciudades); presentando el personal problemas de comunicación con su familia.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

Puelles (2015)⁷ Exigencia Emocional de Trabajo y Estilos de Afrontamiento en las Unidades de Intervención Policial (UIP). Madrid – España.

La presente investigación se incorpora al interés de estudiar la emoción desde la perspectiva del rendimiento. Ofrece nuevos conceptos que permiten hablar de la emoción de las tareas profesionales como exigencias no físicas que deben ser estudiadas en el análisis de determinados puestos de trabajo, esto es, contemplando la emoción con una visión ergonómica...

Las nuevas propuestas conceptuales se plantean en base a cuatro premisas generales:

1. La necesidad de utilizar términos propios, específicos y de carácter no patológico.
2. La relación de los nuevos conceptos con la ejecución de la tarea profesional.
3. La consideración tanto de la emoción evocada por la tarea como del episodio emocional que se puede desencadenar.
4. La incorporación tanto de los eventos emotivos cotidianos como de los extraordinarios, para su valoración.

De esta manera, por una parte, se habla de las Reglas de Manifestación o de la Exigencia y Carga Emocional de Trabajo en la función policial, con especial detenimiento en: las tareas, escenarios y eventos policiales con exigencia emocional de trabajo, las cualidades emotivas evocadas por el contenido del trabajo, la frecuencia e intensidad emotiva de dichas tareas y las respuestas de los agentes policiales a esta emoción. Por otra parte, desde la desadaptación policial, se presentan las principales investigaciones y resultados respecto al estrés policial, al burnout, a la prevalencia de trastornos emocionales, a la incidencia de trastornos emocionales tras intervenciones policiales exigentes,

al consumo de alcohol y a la conducta suicida, en estas organizaciones policiales.

El trabajo de investigación se sustenta en una muestra de 837 funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía de España, pertenecientes a las Unidades de Intervención Policial.

1. El Cuestionario de Exigencia Emocional de Trabajo para Unidades de Intervención Policial (CEET, para UIP) se ha revelado como un instrumento útil para valorar la demanda emocional de trabajo de estas unidades policiales.

2. El tipo de emoción que caracteriza la tarea, evento o contexto de intervención, influye de manera significativa en la respuesta de los policías a esa emoción evocada.

Los contextos de intervención que evocan ira o ansiedad, son los que suponen más respuestas sin influencia emocional y menos respuestas de adherencia emocional en los agentes policiales, mientras que los contextos de intervención que evocan vergüenza o compasión son los que más respuestas de adherencia emocional y menos respuestas sin influencia, generan. Las tareas, eventos y contextos evocadores de ansiedad, son los únicos que han mostrado una capacidad significativamente diferente y mayor que el resto, a la hora de generar respuestas de interferencia emocional en los policías.

3. La mera exposición de los agentes policiales a las tareas con exigencia emocional de trabajo, no favorece “per se” la construcción de las actitudes que conforman la personalidad resistente. Sin embargo, aquellos agentes que poseen una personalidad resistente, presentan una supervivencia significativamente mayor en los grupos caracterizados por un nivel elevado de exposición a la exigencia emocional de trabajo.

4. Con carácter general, existe relación significativa entre el tipo de resistencia que presenta la personalidad del agente y el manejo que estos policías establecen de la emoción evocada por la tarea profesional. Sin embargo, se aprecian importantes matizaciones: el tipo de resistencia no arroja diferencias significativas en el manejo con adherencia emocional

privada, la personalidad resistente es el único tipo de resistencia que incide de manera significativa reduciendo las respuestas de interferencia emocional de trabajo y, tanto la personalidad resistente como la próxima a la resistente, suponen una ventaja similar a la hora de establecer respuestas sin influencia de la emoción percibida.

Chávez F. (2014)⁴ Tesis Emociones y estrategias de afrontamiento en policías de la provincia de Buenos Aires. Presentada para obtener el grado de licenciada en psicología, Buenos Aires – Argentina.

Una emoción se experimenta como un estado mental acompañado por cambios fisiológicos, expresiones y acciones. Posee múltiples facetas e implica la consideración de componentes cognitivos, fisiológicos, comportamentales y subjetivos.

En el afrontamiento, elementos externos pueden intervenir afectando las capacidades de afrontamiento o actuando como un amortiguador del efecto de los estresores. El trabajo policial tiende a ser considerado como estresante y peligroso debido a la exposición que se tiene a la confrontación, la violencia y los incidentes traumáticos incluyendo la posibilidad de ser herido o fallecer.

WILLIAMS L. (2013)¹³ en su trabajo de Tesis: “Estudio Diagnóstico de Clima Laboral en una Dependencia Publica” Universidad Autónoma de Nuevo León, División de Estudios de Posgrado de Psicología; Maestría en Psicología con Orientación Laboral y Organizacional, Monterrey – Nuevo León – México. Plantea lo siguiente:

En relación a las áreas evaluadas el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización, estando los resultados estadísticos por debajo de la media con un 46% en un sistema colegiado.

La motivación se ve seriamente afectada, reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesional, una comunicación deficiente entre los distintos

niveles jerárquicos, tanto ascendente como descendientemente; en cuanto al liderazgo en la institución, se ve cada vez más afectado y con menor credibilidad por parte de los empleados lo cual es reforzado por la falta de acercamiento y confianza por ambas partes, por la falta de claridad al explicar los objetivos y la omisión de información que podría ser relevante para llevar a cabo efectivamente las actividades y la falta de retroalimentación hacia las acciones del personal.

De las dimensiones que se evaluaron se resalta con una mejor calificación el trabajo en equipo encontrándose en niveles aceptables debido al tiempo que tienen laborando juntos los mismos elementos, la afinidad entre pares y al número reducido de empleados por equipo.

Antolínez Lorenzo. (2016)¹ en su Tesis Doctoral “La prevención de riesgos laborales de tráfico en el cuerpo de la policía municipal”- Madrid España.

Los accidentes de tráfico son un tipo de accidente laboral presente en gran parte de la población en sus desplazamientos, y una importante de causa de muerte. Como parte de la población general, el cuerpo de policía también es víctima de este tipo de accidentes en el desarrollo de sus labores profesionales. A estos accidente laborales debemos sumar los que se producen en el propio desempeño laboral de la policía (en misión), que no puede prescindir del vehículo para la consecución de sus objetivos y el desarrollo de sus tareas. Tomando en cuenta lo anterior, debe decirse que la actividad policial en general y, en específico, la que respecta a la policía Municipal de Madrid, conlleva una serie de riesgos laborales que le convierten en una población de alto riesgo, en la que el riesgo laboral mismo vinculado al tráfico está presente de manera permanente. El objetivo general de esta investigación es contribuir al conocimiento de los accidentes laborales de tráfico (ALT) en el seno de la actividad laboral policial de la Policía Municipal de Madrid, haciendo especial hincapié a los factores relacionados con la salud, a través de las percepciones y opiniones de los propios agentes policiales, buscando grupos con mayor riesgo de sufrir estos accidentes, con

la finalidad de orientar la prevención de la manera más eficaz posible. Respecto a los objetivos específicos: En primer lugar, se ha realizado una caracterización de los hábitos de desplazamiento de los policías locales (tipos, motivos, medios, espacios, etc.), así como a su experiencia de accidentabilidad sufrida. En segundo lugar, se realizan una serie de preguntas se plantean una serie de cuestiones con el objetivo de determinar el grado de riesgo asumido por los policías en sus desplazamientos. En tercer lugar, se analiza la visión de la seguridad vial laboral que tienen los trabajadores (agentes policiales). Se consideran algunos aspectos relacionados con los accidentes de tráfico laborales que van desde el conocimiento de la tipología existente de los mismos, la probabilidad atribuida de ocurrencia y de gravedad (adicionalmente en comparación con otro tipo de accidentes laborales), el conocimiento sobre la intervención, así como su historial de cursos recibidos. En cuarto lugar, se analizan algunas cuestiones relacionadas con la salud vial, tales como la frecuencia de malestar que impide conducir, el comportamiento ante dicho estado, las causas del malestar, así como las bajas laborales. Complementariamente se evalúan la percepción que tienen sobre la afección de distintos estados y/o patologías. Finalmente se determina si están bajo tratamiento farmacológico para el tratamiento de determinadas patologías (depresión, ansiedad, trastornos del sueño) y si están informados sobre la afección que pueden tener los mismos. En quinto lugar se analizan algunas cuestiones emocionales relacionadas con la conducción, con especial atención al estrés, la ansiedad y la fatiga, y las estrategias de afrontamiento frente a todo ello. Por último, y también de manera complementaria, se pretende conocer si existen diferencias entre dicha percepción en función de diversos factores psicosocio-demográficos entre los que se incluyen: el sexo, la edad, el estado civil, vinculación con el cuerpo y grado/escala, el hecho de si es un agente vinculado directamente con el tráfico y la seguridad vial o no, frecuencia de la conducción y motivo de la conducción, tipo de vía, si conduce un vehículo policial, tipo de vehículo, el nivel de estudios y titulación, características de los desplazamientos profesionales, si ha tenido multas, accidentes laborales.... Muchas de esas cuestiones serán comparadas con los resultados obtenidos en diferentes estudios en la población general en nuestro país.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Escobedo H. (2015)⁵ Tesis Las deficientes relaciones interpersonales entre jefes y subordinados en la PNP y la función policial”; Presentado para optar el grado de Magister en Ciencias Políticas y Gestión Pública –Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.

Para el cumplimiento de su función, la institución policial en el Perú prepara, capacita y especializa en diferentes Escuelas de formación a personal en categorías de Oficiales y Suboficiales. Es durante el servicio policial en la que ambos funcionarios públicos interactúan permanentemente, produciéndose de esta manera relaciones interpersonales de diverso tipo. Entre estas relaciones se encuentran aquellas de carácter deficiente como son: replicar airadamente a un superior; formular imputaciones tendenciosas o temerarias contra cualquier miembro de la Policía Nacional del Perú (PNP); y, tratar en forma arbitraria, vejatoria o discriminatoria al personal de la Policía Nacional del Perú, cualquiera sea su grado. Por tanto, estos actos relativos al comportamiento en lugar de contribuir, merman la capacidad administrativa u operativa del trabajo en conjunto.

Esta problemática me llevó a plantear como pregunta central de investigación: ¿cuáles son las consecuencias que se han generado de las deficientes relaciones interpersonales entre jefes y subordinados en el cumplimiento de la función en la Región Policial Lima en el periodo 2012 a julio del 2013? Las preguntas específicas que planteo son: ¿cuáles son las deficientes relaciones interpersonales entre jefes y subordinados, que han generado consecuencias en cumplimiento de la función?, ¿cuáles han sido las causas que originaron las deficientes relaciones interpersonales entre jefes y subordinados, que generaron consecuencias en cumplimiento de la función?, ¿cómo han afectado al cumplimiento de la función policial las deficientes relaciones interpersonales entre jefes y subordinados?

La hipótesis que guió la investigación fue “replicar airadamente a un superior; formular imputaciones tendenciosas o temerarias contra cualquier miembro de la Policía Nacional del Perú y tratar en forma arbitraria, vejatoria o discriminatoria al personal de la Policía Nacional del Perú, cualquiera sea su

grado” son consecuencias generadas por las deficientes relaciones interpersonales entre jefe y subordinados.

Esta investigación se centró en analizar información de la Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú, el órgano de control de más alto nivel de la institución policial. Esta Unidad policial tiene a cargo la Dirección de investigaciones, encargado de llevar a cabo la investigación de infracciones disciplinarias que comete el personal policial. La investigación realizada fue de tipo cualitativo. Durante el presente estudio se efectuaron entrevistas semiestructuradas a cinco jefes policiales que desarrollaron investigaciones de carácter administrativo disciplinario en la Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú. Estas investigaciones estuvieron vinculadas expresamente a deficientes relaciones interpersonales, vale decir que investigaron a Jefes y subalternos policías involucrados en la comisión de infracciones disciplinarias con este tipo de característica. Además, se entrevistó a cuatro jefes (oficiales) y cuatro subalternos (suboficiales) policías, que se encontraron prestando servicios policiales en unidades y/o comisarías PNP de Lima metropolitana, los cuales fueron previamente seleccionados. Los criterios que se tomaron para entrevistarlos fueron que hayan estado comprendidos como involucrados en por lo menos un caso de deficiente relación interpersonal, con la consecuencia de haber tenido que afrontar un proceso administrativo-disciplinario. La información brindada me permitió conocer muy a detalle la forma y circunstancias en las cuales se originaron estas falencias en la interacción laboral policial.

Los ejes teóricos que guiaron el análisis de este estudio fueron la institución, función pública y las relaciones interpersonales. Entre los principales autores que se utilizaron para dar cuenta de los conceptos de institución se ha revisado lo planteado por Guy Peters, Carlos Acuña y Mariana Chudnovsky, Steven Levitsky y María Murillo. En cuanto a lo que significa función pública he analizado lo planteado por Andrés Morey y Guillermo Alonso. Para teorías relacionadas con relaciones interpersonales, presentaré lo planteado por Gregorio Bilikopf Encina, Oscar Oszlak, Robert Bales, Stephen Robbins, Marleen Rueda-Catry y María Vega, Dolores De la Rosa y Antonio Carmona, Hans Kelsen y Fernando Mansilla.

Sulca G. (2015)¹⁰ Tesis “Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial” El caso de división policial – 1 Lima Cercado (Región policial Lima) Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Unidad De Post Grado De La Facultad De Ciencias Administrativas, Lima – Perú.

Las instituciones del Estado, vistos desde una óptica de gestión pública, debe apreciar los principios organizacionales como cualquier empresa y tiene la necesidad de cada vez ser más efectivo para atender las demandas de la población en lo referente a los diversos servicios que debe prestar.

La ciudadanía necesita que el Estado le brinde y/o facilite vivir en lugares seguros y sin violencia. Eso siempre ha sido la problemática, razón por la cual en Julio del 2002 el Foro del Acuerdo Nacional entregó a la ciudadanía 29 Políticas de largo plazo, siendo pertinente mencionar 2 de éstas Políticas de Estado: Erradicación de la Violencia y Fortalecimiento.

En la presente tesis, que estudia a la División Policial - 1 Lima Cercado (Región Policial Lima), se investigará a las Secciones de Investigación Criminal (SEINCRIs) de las 10 comisarías que dependen de dicha unidad policial, por cuanto, de la problemática general, los bajos niveles de motivación y la escasa efectividad de los servicios prestados, es la más representativa de dicho problema. De los 120 efectivos policiales que laboran en las SEINCRIS se ha extraído una muestra No Probabilística de Tipo Intencionada de 93 personas a las que se les ha entrevistado con cuestionarios que han permitido conocer el impacto de la motivación en su labor diaria que desempeñan. Los resultados son positivos porque ha permitido validar las hipótesis de las variables; Independiente: Motivación, así como la dependiente: Efectividad, demostrándose que hay relación directa entre los indicadores

Factor Motivador y Factor Higiene (Motivación) con los indicadores Procesos Operativos y Procesos Administrativos (Efectividad). Como aporte se propone un modelo de gestión humana basada en entender y comprender al efectivo policial antes que imponerle el impresionante andamiaje de leyes,

reglamentos, directivas y órdenes para que se desempeñe con eficiencia, eficacia; sobre todo efectividad.

Céspedes k. (2016)¹⁵ Tesis “Autopercepción del ambiente laboral como factor asociado a ansiedad en el trabajo. Centro de salud materno de castilla. Piura entre mayo y junio 2016” Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO

Objetivo: Determinar cuáles son los factores asociados a ansiedad en el trabajo en el Centro de Salud Materno de Castilla Piura durante el periodo comprendido entre Mayo a Junio del 2016. Material y métodos: Realizamos un estudio observacional, analítico de corte transversal que evaluó 170 trabajadores de la salud, los cuales fueron distribuidos en dos grupos, el grupo de trabajadores con ansiedad en el trabajo 25 y el grupo de trabajadores sin ansiedad en el trabajo 145. Resultados: La autopercepción del ambiente laboral no favorable es factor asociado a ansiedad en el trabajo en el análisis bivariado ($p < 0.05$). El género femenino es factor asociado a ansiedad en el trabajo en el análisis bivariado ($p < 0.05$). El área de atención asistencial es factor asociado a ansiedad en el trabajo en el análisis bivariado ($p < 0.05$). No se observaron diferencias significativas en los promedios de edad y tiempo de servicio entre los grupos con ansiedad laboral y sin ella ($p < 0.05$). Conclusiones: La autopercepción del ambiente laboral, el género femenino y el área de atención, son factores asociados a ansiedad en el trabajo en el análisis multivariado en el Centro de Salud Materno de Castilla Piura durante el periodo Mayo a Junio del 2016.

2.2 Bases teóricas.

2.2.1. Definición de Clima (ambiente) laboral.

Álvarez (1992) tomado de Williams L. (2013)¹³ Para este autor el clima laboral es la expresión de las percepciones e interpretaciones que le individuo hace del ambiente interno de la institución a la que pertenecen; concepto multidimensional, que integra dimensiones relacionadas con la estructura, reglas, procesos, relaciones interpersonales y metas.

Cabrera (1996) **tomado de Williams L. (2013)**¹³ Define al término clima laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Galvez (2000) **tomado de Williams L. (2013)**¹³ El clima laboral es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Sonia Palma (2004) **tomado de Williams L. (2013)**¹³ El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

2.2.1.1. Enfoques sobre Clima laboral

Tomado de Williams L. (2013)¹³ La cultura tiende a ser estable y es uno de los aspectos más difíciles de cambiar en una organización. Dentro de la cultura se incluyen tabúes, costumbres, creencias y sentimientos colectivos, mismas que se van transmitiendo a los nuevos elementos y poco apoco se van interiorizando de tal forma que se vuelven de alguna manera parte de su identidad individual.

Algunas de las características que se presentan dentro de la cultura laboral son:

1. Innovación y asunción de riesgos
2. Atención a detalle
3. Orientación a resultados
4. Orientación a las personas
5. Orientación al equipo
6. Energía y estabilidad

Las relaciones entre el individuo y la organización son en base a contratos, es decir, previamente se establece un acuerdo sobre las obligaciones de cada parte. En este sentido, la orientación de control es formal y muy estable. El individuo es responsable de cierto nivel de desempeño, y la organización promete un nivel específico de remuneraciones en recompensa. Mayores niveles de desempeño se intercambian por mayores remuneraciones, según se señala en el acuerdo. Una cultura de mercado no ejerce mucha presión sobre los miembros de la organización, pero cuando lo hace, se espera que los miembros se ajusten a ella.

La ausencia de un compromiso de largo plazo por ambas partes propicia un débil proceso de socialización. Se espera que los gerentes cooperen con gerentes en otros departamentos sólo en la medida necesaria para alcanzar sus propios objetivos de desempeño.

El clima laboral según Koys y Cotiis (1991) tomado de Williams L. (2013)²¹ tiene 8 dimensiones o facetas y estas son:

1. Autonomía
2. Confianza
3. Cohesión
4. Presión
5. Apoyo
6. Reconocimiento
7. Justicia
8. Innovación

El clima laboral puede ser tomado como un indicador de la cultura y la cultura laboral es el contexto en el que se desarrollan las interacciones mediante las que se construye el clima.

2.2.1.2. Factores relacionados con el entorno del trabajo

a) Condiciones ambientales

según (INSHT, 2001)⁶ Como factores del medio laboral tenemos que incluir, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico –nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias-, ambiente termohigrométrico –temperatura, humedad-, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humos, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, discomfort y afectar a la salud del trabajador.

La iluminación del lugar de trabajo debe adecuarse a la tarea que realiza el trabajador. La iluminación inadecuada (reflejos, deficiente o excesiva iluminación) puede hacer la tarea más difícil y dar como resultado un desempeño menor, un bajo rendimiento y frustración y, por tanto, influirá en la salud y el bienestar psicológico.

El ruido ambiental debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores. En el lugar de trabajo, el ruido puede aislar a los trabajadores, incrementar el número de fallos y de accidentalidad, dificultar la comunicación, enmascarar otras señales auditivas del entorno e incidir negativamente en el nivel de satisfacción y en la productividad.

Además, interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja la tolerancia a la frustración. El ruido en situaciones en que es esperado genera menos molestias, aunque sea excesivo, que en aquellas ocasiones en que se produce repentinamente y de forma inesperada, porque entonces obliga al trabajador a adaptarse más rápidamente al cambio.

En ocasiones puede darse una adaptación al ruido, pero esta adaptación es una respuesta que requiere energía y, por tanto, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a la disminución del rendimiento.

La temperatura en el lugar de trabajo se debe adecuar a la actividad laboral del trabajador, ya que influye en el bienestar y el confort del trabajador. El exceso de calor puede producir somnolencia, lo que afecta negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas o decisiones críticas, las bajas temperaturas disminuyen la destreza manual de los trabajadores, lo que conlleva al deterioro de la calidad del trabajo y a aumentar la probabilidad de incidentes o accidentes (INSHT, 2001)⁶

b) Diseño del puesto de trabajo

Con el diseño del puesto de trabajo se pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, ya que una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos musculo esqueléticos, sino también estrés y fatiga.

Por eso, se tiene que valorar en cada puesto de trabajo, tanto las características físicas del trabajador como la posición durante el trabajo (de pie, agachado, sentado, con los brazos en alto, etc.), el equipo de trabajo (maquinaria, pantalla de visualización, vehículo, etc.), el mobiliario (silla, mesa, dimensiones, color, mate, con brillos, etc.), la presentación de la información (complejidad del sistema informático, documentos, definición de pantallas, etc.), los planos y alcance (elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies, pueden ser cortos, largos, etc.) y el espacio de trabajo (espacio libre bajo la mesa, anchura para realizar movimientos, densidad de ocupación, distancia entre los trabajadores –proxemia-, etc.).

Pero quizá lo más relevante desde el punto de vista psicosocial sea la configuración espacial de los lugares de trabajo, que en los últimos años ha ido cambiando desde una configuración cerrada, con puestos de trabajo individuales, hacía una configuración abierta en la que los trabajadores no están completamente aislados unos de otros, aunque puede haber mamparas y separaciones entre ellos. La frecuente transformación de las primeras a las segundas está basada en la asunción de que las configuraciones abiertas favorecen la comunicación, la productividad y la satisfacción, y permiten una

mayor flexibilidad, pero, aunque sean adecuados los factores ergonómicos relativos al mobiliario, al ambiente lumínico y al ambiente térmico, en la configuración abierta es deficitaria la adecuación a aspectos relativos al espacio y al ruido en el trabajo.

Además, la falta de intimidad e independencia en la configuración abierta parece aumentar la agresividad y los sentimientos de hostilidad entre los trabajadores, produciéndose un número menor de contactos sociales y reduciéndose la comunicación interpersonal. Los sentimientos de satisfacción con las situaciones sociales son menores cuando la densidad es percibida como excesivamente elevada, por lo que en el lugar de trabajo es esperable que haya falta de cooperación, aumento de la competitividad y hostilidad, retraimiento, valoración negativa de los demás, patrones de comunicación distorsionados o aparición de conflictos (Ramos, Peiró, Ripoll, 2002). Tomado de **INSHT, 2001**⁶

C. Factores ambientales de los lugares de trabajo y ergonómicos

El gremio policial, por las duras condiciones de su trabajo, está expuesto diariamente a efectos negativos que pueden llegar en algunos casos a perturbar y modificar su personalidad, sus hábitos sociales, sus relaciones con el entorno, así como puede quedar dañar su labor profesional (Brufao, 1994)². El trabajo policial se desarrolla, bien en espacios abiertos, bien en dependencias policiales o de otros organismos públicos (juzgados, sedes de la administración, ministerios, etc.). Los estudios sobre la incidencia del ambiente físico (ruidos, vibraciones, etc.) en la salud de los trabajadores son aplicables también al trabajo policial. Sin embargo, la dotación de medios y materiales de trabajo es uno de las principales fuentes de estrés en el trabajo policial, puesto que dependen de un presupuesto público y de una gestión política concreta.

Los riesgos a los que están expuestos los policías y que pueden afectar a su salud pueden ser físicos, químicos, biológicos o ergonómicos. Por ejemplo, los problemas de salud como consecuencia de haber pasado mucho tiempo al aire libre, bajo el sol o en condiciones de mal tiempo son un serio riesgo para el colectivo policial. La exposición a factores ambientales (bajas o altas temperaturas, lluvia, viento, nieve, sol) a los que se ven expuestos la policía

puede tener como resultado enfermedades agudas (resfriado común, insolación, deshidratación, etc.) o crónicas (reumatismo, etc.).

La policía también está expuesta a altos niveles de ruido procedentes de la sirena de emergencia o del campo de tiro. La falta de higiene en las dependencias de trabajo, sobre todo en lo que afecta a una inadecuada o insuficiente limpieza (suciedad, acumulación de polvo, etc.), la falta de ventilación y, sobre todo, en lo referente a los sanitarios y duchas es una habitual denuncia de los sindicatos y asociaciones policiales. En casos graves, incluso es una fuente de contagio de enfermedades infecciosas. También suponen un riesgo ergonómico los largos períodos de tiempo dentro de vehículos pueden con el transcurso del tiempo provocar trastornos musculoesqueléticos (dolores de espalda especialmente) Trastornos traumáticos acumulativos de las extremidades inferiores (p. ej., pie plano) como resultado de un largo tiempo patrullando a pie.

2.2.1.3. Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo

a) Pausas y descansos

Según **INSHT, 2001**⁶ Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.

La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de rendimiento), lo que está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc.), etc.

(INSHT, 2001)⁶ o de la carga mental generada por los requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales.

La fatiga normal es completamente recuperable a través del descanso. Por eso es conveniente que durante la jornada laboral se realicen pausas cortas y alguna pausa larga que permitan la ruptura de la actividad laboral, ya que un prolongado esfuerzo físico o mental provoca un cambio en el organismo que tiene como resultado el declive en el rendimiento y la fatiga

Es necesario conocer el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga-descanso. Así los aspectos de cuándo hay que descansar, número y duración de las pausas, etc., deben contemplarse simultáneamente, y para su establecimiento hay valorar las curvas de fatiga y recuperación, ya que una jornada con una duración idónea y con pausas adecuadas conduce a la disminución del número de accidentes, al aumento de la productividad, a la recuperación de la fatiga y al bienestar físico y psicológico.

b) Horario de trabajo

INSHT 2001⁶ En muchas empresas se ha ido fijando un período laboral de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes; y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que puede ser decidido libremente por los trabajadores. Estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organización que tenga la institución.

El horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar y laboral y ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral.

c) Trabajo a turnos y nocturno

El trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Además, le colocan fuera de las pautas de la vida familiar y social. Todo ello provoca un triple desajuste

entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social.

También el trabajo nocturno constituye una circunstancia que incide negativamente en la calidad de vida del trabajador, en la de su familia y en su salud. Con carácter general se entiende que no se tolere bien el horario de trabajo nocturno, ya que invierte la actividad del trabajador en ciento ochenta grados, provocando una desincronización respecto al ritmo biológico natural e impide el descanso nocturno.

Se habla del trabajo a turnos cuando una jornada de trabajo comporta puestos desempeñados sucesivamente por trabajadores diferentes, de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diario.

El ritmo circadiano es de los más afectados y, por tanto, el más estudiado con respecto al trabajo a turnos y nocturno, ya que se ve influenciado por factores externos como son la luz y los horarios que impone la sociedad.

Estos ritmos biológicos coinciden con los estados de vigilia y sueño, siendo la mayoría de ellos más activos durante el día que durante la noche.

Las alteraciones del ritmo sueño-vigilia se producen cuando se da un desfase entre el ritmo biológico de sueño-vigilia y el horario deseado o impuesto por las circunstancias. Es decir, estas alteraciones se caracterizan por un patrón de sueño desincronizado entre el sistema endógeno de sueño-vigilia y las demandas sociales. Existen varios tipos de trastornos circadianos: fase de sueño atrasada (demora en el inicio del sueño y despertar tardío), cambio de huso o zona horaria o jet lag (debido a un largo viaje) y por cambio de turno en el trabajo.

El ritmo biológico se desequilibra al cambiar los ciclos sueño/vigilia, y se, pero recupera la normalidad cuando se vuelve a un horario normal. El trabajo a turnos y, especialmente, el trabajo nocturno, fuerza al trabajador a invertir su ciclo normal de actividad descanso, obligándole a ajustar sus funciones al período de actividad nocturna. Ello acarrea un cambio en las funciones corporales, que aumenta con el número de noches trabajadas, pero que no llega nunca a ser completo. Las alteraciones son debidas a la

dificultad para adaptarse a modificaciones externas y a la tensión continua que mantiene en su intento de adaptarse al cambio de ritmo.

d.) funciones de la Policía Nacional del Perú:

1. Mantener la seguridad y tranquilidad públicas para permitir el libre ejercicio de los derechos fundamentales de la persona consagrados en la Constitución Política del Perú.
2. Prevenir, combatir, investigar y denunciar los delitos y faltas previstos en el Código Penal y leyes especiales, perseguibles de oficio; así como aplicar las sanciones que señale el Código Administrativo de Contravenciones de Policía.
3. Garantizar la seguridad ciudadana. Capacita en esta materia a las entidades vecinales organizadas.
4. Brindar protección al niño, al adolescente, al anciano y a la mujer que se encuentran en situación de riesgo de su libertad e integridad personal, previniendo las infracciones penales y colaborando en la ejecución de las medidas socio-educativas correspondientes.
5. Investigar la desaparición de personas naturales.
6. Garantizar y controlar la libre circulación vehicular y peatonal en la vía pública y en las carreteras, asegurar el transporte automotor y ferroviario, investigar y denunciar los accidentes de tránsito, así como llevar los registros del parque automotor con fines policiales, en coordinación con la autoridad competente.
7. Intervenir en el transporte aéreo, marítimo, fluvial y lacustre en acciones de su competencia.
8. Vigilar y controlar las fronteras, así como velar por el cumplimiento de las disposiciones legales sobre control migratorio de nacionales y extranjeros.
9. Brindar seguridad al Presidente de la República en ejercicio o electo, a los Jefes de Estado en visita oficial, a los Presidentes de los Poderes Públicos y de los organismos constitucionalmente autónomos, a los

Congresistas de la República, Ministros de Estado, así como a diplomáticos, dignatarios y otras personalidades que determine el reglamento de la presente Ley.

10. Cumplir con los mandatos escritos del Poder Judicial, Tribunal Constitucional, Jurado Nacional de Elecciones, Ministerio Público y de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, en el ejercicio de sus funciones.

11. Participar en la seguridad de los establecimientos penitenciarios, así como en el traslado de los procesados y sentenciados de conformidad con la ley.

12. Participar en el cumplimiento de las disposiciones relativas a la protección y conservación de los recursos naturales y del medio ambiente, la seguridad del patrimonio arqueológico y cultural de la Nación.

13. Velar por la seguridad de los bienes y servicios públicos, en coordinación con las entidades estatales correspondientes.

14. Participar en la Defensa Nacional, Defensa Civil y en el desarrollo económico y social del país.

15. Ejercer la identificación de las personas con fines policiales.

16. Ejercer las demás funciones que le señalen la Constitución y las leyes.

(Artº7 Funciones)¹⁴ Ley Orgánica de la policía nacional del Perú.

2.2.2. Ansiedad en el Trabajo.

2.2.2.1. Concepto de Ansiedad

Este término fue inventado en el siglo XVIII por el físico escocés William Cullen, para describir una aflicción del sistema nervioso que produce nerviosismo. En el siglo XX, Freud señala que la neurosis no se debía a causas orgánicas, sino a la ansiedad cuando se reprimen los recuerdos y los deseos. Para Freud la conducta neurótica era la expresión de la ansiedad o una defensa en contra de esta. Romper y llegar hasta la mente consciente también es un signo peligroso para el ego. Luego este enfoque cambio cuando se hizo el manual de diagnóstico estadístico, ya que este sería utilizado por profesionales que incluían todas las teorías o modelos (Rodas, 2008)⁸

A mediados del siglo XX muchos investigadores demuestran que la ansiedad puede ser resultado del condicionamiento y ciertas influencias ambientales. Al respecto, Skinner la define la ansiedad como una manifestación de la respuesta condicionada a una situación temida (Stein, 2010, p. 11); mientras que, Wolpe señala que la ansiedad es aquella pauta o pautas de respuesta automática que constituyen una parte característica de las respuestas de los organismos a los estímulos nocivos (todo aquello que provoca cambios en los tejidos del organismo que conllevan a respuesta de evitación) (Carrillo & Condo, 2015)³.

Durante este periodo también se demostró que los patrones de pensamiento desadaptado sustentan la experiencia de la ansiedad. En ese sentido, Beck describe la ansiedad como un estado emocional subjetivamente desagradable caracterizado por sentimientos molestos tales como tensión o nerviosismo, y síntomas fisiológicos como palpitaciones cardíacas, temblor, náuseas y vértigo. Para la escuela cognitiva la ansiedad es diferente al miedo, afirmando que la ansiedad es un proceso emocional y el miedo es un proceso cognitivo. El miedo involucra una apreciación intelectual de un estímulo amenazante y la ansiedad involucra una respuesta emocional a esa apreciación. (Carrillo & Condo, 2015)³.

Tomado de: **Reyes, J.⁹** La ansiedad es una experiencia emocional que todos estamos familiarizados con ella, pero no por eso fácil de definir. La ansiedad es un fenómeno normal que lleva al conocimiento del propio ser, que moviliza las operaciones defensivas del organismo, es base para el aprendizaje, estimula el desarrollo de la personalidad, motiva el logro de metas y contribuye a mantener un elevado nivel de trabajo y conducta. En exceso, la ansiedad es nociva, mal adaptativa, compromete la eficacia y conduce a las enfermedades.

En su uso cotidiano el término ansiedad puede significar un ánimo transitorio de tensión (sentimiento), un reflejo de la toma de conciencia de un peligro (miedo), un deseo intenso (anhelo), una respuesta fisiológica ante una demanda (estrés) y un estado de sufrimiento mórbido (trastorno de ansiedad).

En el campo de la psiquiatría ha sido motivo de controversia y confusión los términos ansiedad y angustia, estrés y ansiedad, ansiedad y miedo y la

utilización en psicopatología del vocablo ansiedad como sentimiento, síntoma, síndrome y enfermedad.

Ansiedad y angustia de acuerdo a las raíces lingüísticas y a su uso idiomático tienen un mismo significado: Ansiedad se deriva del latín "anxietas", que significa "estado de agitación, inquietud o zozobra del ánimo" y angustia procede del latín "angustia", "angor", que incluye significados como "Angostura, dificultad, aflicción, congoja, temor opresivo sin causa precisa, estrechez del lugar o del tiempo (Diccionario de la Real Academia)".

Expresiones Folclóricas de los Síntomas de Ansiedad

Ansiedad como Síntoma

- o "Nervios"
- o "Ansias"
- o "Silicio"

Ataques de Pánico

- o "Ataque de nervios"
- o "Requintamiento de nervios"
- o "Desatino"
- o "Se me hiela la sangre"

Síntomas Somáticos de Ansiedad

- o "Pasionsita" (opresión precordial u occipital)
- o "Dolama" (dolor muscular difuso con características tensionales)
- o "Dolor de cerebro" (nucalgia)

Angustia viene de "anxius" y de "angor" y se relaciona con "opresión, ahogo, estrechez que se siente preferentemente en la región precordial o abdominal" (Vallejo Najera). Actualmente y específicamente con la edición de las

clasificaciones del CIE-10 y DSM-IV, ansiedad y angustia se consideran sinónimos.

No obstante, estas consideraciones, algunos autores opinan que debe mantenerse la diferencia, dejando ansiedad vinculada a conflictos actuales (reacción de ansiedad) o pasados (neurosis de ansiedad) y angustia cuando es de origen endógeno, biológico o “vital”.

Estrés y ansiedad. En relación a estrés, debemos saber que “stress” es una palabra inglesa que significa carga y “strain” tensión o esfuerzo. Selye, por no tener un buen conocimiento del inglés tomó equivocadamente la palabra “stress” en lugar de “strain” para designar la reacción fisiológica de un organismo ante cualquier demanda. Cuando quiso rectificar ya el vocablo “stress” se había impuesto y tuvo que acuñar el neologismo “stressor” para designar en el léxico médico el factor demanda o amenaza.

Se le definió el estrés como la respuesta del organismo a contrarrestar o prevenir las amenazas, es decir, a conseguir la homeostasis; mientras Lazarus, la consideró como factor de riesgo al conceptualizarla como “las exigencias impuestas a un individuo que agotan o rebasan la capacidad de adaptación”.

En el estrés es indispensable un estresor (demanda, amenaza) y en la ansiedad no. La ansiedad puede formar parte del estrés integrando la respuesta fisiológica de defensa ante una amenaza o como producto del análisis que hace una persona cuando no puede superar una demanda. El estrés no necesariamente se acompaña de ansiedad: por ejemplo, si alguien entra a una competencia de maratón, tendrá una gran demanda que provoca estrés, pero se acompañará de alegría, ansiedad o enojo de acuerdo a la expectativa de ganar o perder la competencia.

Ansiedad y miedo. En psiquiatría ansiedad se define como un estado emocional desagradable en las que hay sensación subjetiva de un peligro, malestar, tensión o aprensión, acompañado de una descarga neurovegetativa y cuya causa no está claramente reconocida para la persona. En el miedo existe similar respuesta fisiológica que la ansiedad, pero se diferencia en que hay una causa, un peligro real, consciente, externo, que está presente o que amenaza con materializarse (Kaplan).

2.2.2.2. Diferentes Significados de Ansiedad

Ansiedad y Angustia: Vocablos sinónimos.

Estrés y Ansiedad: El estrés es siempre la respuesta a un estresor, en tanto que ansiedad puede ser parte del estrés o ser un trastorno independiente.

Ansiedad y Miedo: Ansiedad es la sensación de un peligro amenazador en que la causa no está totalmente reconocida por la persona y en el miedo se reconoce el peligro real.

1. Ansiedad como sentimiento es una sensación normal de tensión provocado por estímulos internos como recuerdos, pensamientos, fantasías o problemas.
2. Ansiedad como síntoma (ej. "siento como si me van a dar una mala noticia" o "como un mal presentimiento", "nerviosismo", "ansias", "temor a no sé qué", etc.) forma parte de cualquier enfermedad psiquiátrica y constituye el componente psicológico esencial de los trastornos de ansiedad. El síntoma ansiedad es al trastorno por ansiedad lo que la tristeza es al trastorno por depresión.
3. Ansiedad como síndrome, es el conjunto de síntomas psíquicos, físicos y conductuales, mediados por mecanismos neurobiológicos y asociados a diferentes etiologías. El síndrome ansioso puede ser secundario a intoxicación, abuso, abstinencia o efecto secundario de sustancias; hipertiroidismo, hipoglicemia, insuficiencia cardíaca, epilepsia, o bien ser producido por cualquier trastorno de ansiedad.
4. La ansiedad como enfermedad es cuando el cuadro clínico ansioso está claramente definido, tiene su propia etiopatogenia, evolución, pronóstico y tratamiento. Es por lo tanto un trastorno primario (ej. trastorno por pánico, trastorno obsesivo compulsivo, trastorno por fobia social, etc.).

2.2.2.3. Síndrome General de Ansiedad

Según **Moreno P & Martín J** (2004)¹¹ en su trabajo Dominar la Ansiedad presenta los siguientes síntomas de ansiedad.

Síntomas Motores

- Temblor, contracciones o sensación de agitación.
- Tensión o dolorimiento de los músculos.
- Inquietud.
- Fatigabilidad fácil.

Síntomas de Hiperactividad Vegetativa

- Dificultad para respirar o sensación de ahogo.
- Palpitaciones o taquicardia.
- Sudoración o manos frías y húmedas.
- Boca seca.
- Mareos o sensación de inestabilidad.
- Náuseas, diarrea u otras molestias abdominales.
- Sofocos o escalofríos.
- Micción frecuente.
- Dificultad para deglutir o sensación de "nudo en la garganta".

Síntomas de Hipervigilancia

- Sensación de que va a suceder algo.
- Respuesta de alarma exagerada.
- Dificultad para concentrarse o "mente en blanco".
- Dificultad para conciliar el sueño.
- Irritabilidad.

2.2.2.4. Factores de Ansiedad

a. Predisposición Genética

Una vulnerabilidad biológica primaria condicionada genéticamente se ha encontrado en la mayoría de los trastornos de ansiedad, pero con mayor contundencia en el trastorno por pánico, trastorno obsesivo compulsivo y fobia social. Los parientes en primer grado de los pacientes con trastorno por pánico tienen entre cuatro a siete veces más probabilidades de presentar el trastorno. La tasa de concordancia del trastorno obsesivo compulsivo es superior en los gemelos homocigotos que los dicigotos. Los parientes de primer grado de pacientes con fobia social tienen más probabilidades de padecer el trastorno.

b. Factores Psicosociales

Los estresores psicosociales juegan un papel muy importante en muchos de los trastornos de ansiedad, como factores precipitantes, agravantes o causales. Los problemas de relaciones interpersonales, académicos y laborales, amenazas de pérdidas, necesidades sociales y económicas apremiantes, cambios en el sistema de vida, etc. se asocian en la producción de los trastornos de adaptación de tipo ansioso y de la ansiedad generalizada.

c. Factores Traumáticos

Enfrentar acontecimientos traumáticos fuera del rango de la experiencia humana normal, como accidentes graves, desastres, asaltos, violaciones, torturas, secuestros, etc., suelen provocar serios daños biológicos cerebrales que se asocian a síntomas graves de ansiedad, como es el caso del estrés agudo y del trastorno de estrés postraumático.

c. Factores Psicodinámicos

La ansiedad se considera como la respuesta individual a un peligro que amenaza desde dentro en forma de un impulso instintivo prohibido que está a punto de escapar del control del individuo (Kaplan 2012). La ansiedad como señal de alarma provoca que el "yo" adopte medidas

defensivas. Si las defensas tienen éxito la ansiedad desaparece y si no sale libremente o se contiene, según el tipo de defensa empleada, puede presentar síntomas conversivos, disociativos, fóbicos, y obsesivo compulsivos (Kaplan 2012).

Se ha visto que los pacientes con trastornos de ansiedad, previo a la primera crisis, presentan conflictos por amenaza o pérdida de una relación afectiva y que a la vez se asocia al antecedente de separación de sus padres en la infancia (Vásquez-Barquero).

2.3 Glosario de términos básicos.

Ansiedad: La ansiedad es una emoción normal que se experimenta en situaciones en las que el sujeto se siente amenazado por un peligro externo o interno. Habría que diferenciar entre miedo (el sujeto conoce el objeto externo y delimitado que le amenaza y se prepara para responder) y ansiedad (el sujeto desconoce el objeto, siendo la amenaza interna y existiendo una dificultad en la elaboración de la respuesta). La ansiedad es anormal cuando es desproporcionada y demasiado prolongada para el estímulo desencadenante.

Situaciones de riesgo laboral: Las situaciones de riesgo laboral son aquellas acciones o acontecimientos que conllevan una importante carga emocional traumática de índole laboral para la mayor parte de las personas que vayan a afrontarlas.

Ambiente laboral: O también denominado "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

Emoción: es un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia. Las emociones tienen una función adaptativa de nuestro organismo a lo que nos rodea. Es un estado que sobreviene súbita y bruscamente, en forma de crisis más o menos violentas y más o menos pasajeras.

Organización laboral: Organización es establecer relaciones efectivas de comportamiento entre las personas de manera que puedan trabajar juntas con eficacia y obtengan satisfacción personal al hacer tareas seleccionadas bajo condiciones ambientales dadas para el propósito de realizar alguna meta u objetivo.

Fatiga física: El término fatiga física se utiliza para definir una serie de situaciones cuyo resultado final supone una disminución de la capacidad de trabajo y de la resistencia del organismo.

Fatiga mental: Es la disminución temporal de la eficiencia funcional mental. Los efectos en el trabajo son evidentes: pérdida de concentración, peor relación esfuerzo-resultado, menor capacidad de asimilar información y, en consecuencia, aumento de los errores.

2.4. Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General.

Un ambiente laboral desfavorable tiende a incrementar o crear condiciones para que se presente un cuadro de ansiedad, entre, los miembros de la comisaria PNP – Sullana.

2.4.2 Hipótesis Específicas

H1: Si el personal de la policía de Sullana se expone a situaciones ambientales - laborales inadecuadas entonces tendrá o aumentarán el riesgo de ansiedad.

H2: Si entorno laboral es favorable entonces disminuirá el riesgo de ansiedad en el personal policial

H3: Si las obligaciones laborales asignadas según áreas o miembros de la policía son inadecuadas entonces se presentará, diferentes niveles de ansiedad.

2.4.3. Operacionalización de Variables

Operacionalización de Variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Ambiente laboral	También denominado "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.	Factores relacionados con el entorno del trabajo	a) Condiciones ambientales. b) Diseño del puesto de trabajo
		Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo	a) Pausas y descansos. b) Horario de trabajo. c) Trabajo a turnos y nocturno
Incremento de Ansiedad	La ansiedad es un sistema de alerta del organismo ante situaciones consideradas amenazantes, es decir, situaciones que afecta y se tiene algo que ganar o que perder	Causas que pueden generar el aumento de ansiedad laboral. Proponerse metas sobredimensionadas Inestabilidad de disponibilidad en la Comisaria.	a). Ritmo de trabajo b) Monotonía c)Carga mental

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque y diseño.

El trabajo de investigación es mixta. Según Hernández Sampieri; planteado en trabajo Metodología de la Investigación. A la presente investigación le corresponde el diseño descriptivo explicativo.

M.....O_x

DONDE:

M = Objeto de Estudio (muestra de estudio)

O = Datos a recolectar en el trabajo de campo.

X = Variable controlada

3.2 Sujetos de la investigación.

3.2.1. Población

Los miembros de la comisaria PNP - Sullana son un total de 95 efectivos policiales, de las cuales 20 son de sexo femenino, cuyas edades oscilan entre los 19- 50 años.

Todos realizan diferente labor, rotan continuamente para que todos realicen las mismas actividades.

3.2.2. Muestra

Del total de la población, considerando que es pequeña, se trabajó con el 50% de la población de los cuales se seleccionarán 48 efectivos policiales al azar, como miembros de la muestra; 11 serán mujeres y 37 varones.

3.3 Métodos y procedimientos.

Se usó el método analítico e interpretativo, para la interpretación de los datos obtenidos en el trabajo de campo, además hemos utilizado las técnicas descriptivas de la estadística.

3.4 Técnicas e instrumentos.

3.4.1. Técnicas de Investigación

Encuesta: se aplicó al personal seleccionado para recoger información sobre indicadores de las variables de estudio, participaron positivamente, nos proporcionaron la información requerida, tuvimos el apoyo del mando policial de la Comisaria de Sullana.

3.4.2. Instrumentos de investigación.

Cuestionario de Encuesta, se construyó utilizando términos sencillos para la fácil comprensión de los elementos de la muestra (miembros de la policía)

Fichas, permitió tomar los datos necesarios para construir las referencias bibliográficas y el marco teórico de la presente investigación.

3.5 Aspectos éticos

Nuestra investigación es original, las fuentes consultadas están con sus respectivas referencias bibliográficas, precisamos que la investigación se ha documentada con los respectivos documentos que indiquen la realización del trabajo de campo.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1. Cuestionario de Ambiente Laboral

Tabla 1: Opinión sobre condiciones ambientales, rapidez de acceso a la información e innovación tecnológica; según personal de la PNP Comisaria de Sullana. 2018.

Opinión \ Frecuencia	Criterio						Total	
	Siempre		A veces		Nunca			
	f	%	F	%	f	%	f	%
Condiciones ambientales optimas	7	14.6	18	37.5	23	47.9	48	100
En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	29	60.4	14	29.2	5	10.4	48	100
Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	14	29.2	21	43.7	13	27.1	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta que mide ambiente laboral, noviembre.

Sobre las condiciones ambientales, si son óptimas en el trabajo; el 47.9 % de los miembros de la comisaria Sullana, considera que no, el 37.5% indica que “a veces” y un 14.6% de los policías señalan que existen condiciones ambientales positivas, en este último indicador la opinión corresponde mayoritariamente a los policías más jóvenes.

En lo referente al acceso y destino rápido de la información el 60.4% señalan que es una constante en la comisaria, el 29.2% de los policías afirman que a veces hay fluidez en la información y el 10.4% afirman que no hay acceso rápido ni fluidez en la información.

Gráfico: N° 01: Opinión sobre condiciones ambientales, rapidez de acceso a la información e innovación tecnológica; según personal de la Comisaria de Sullana. 2018

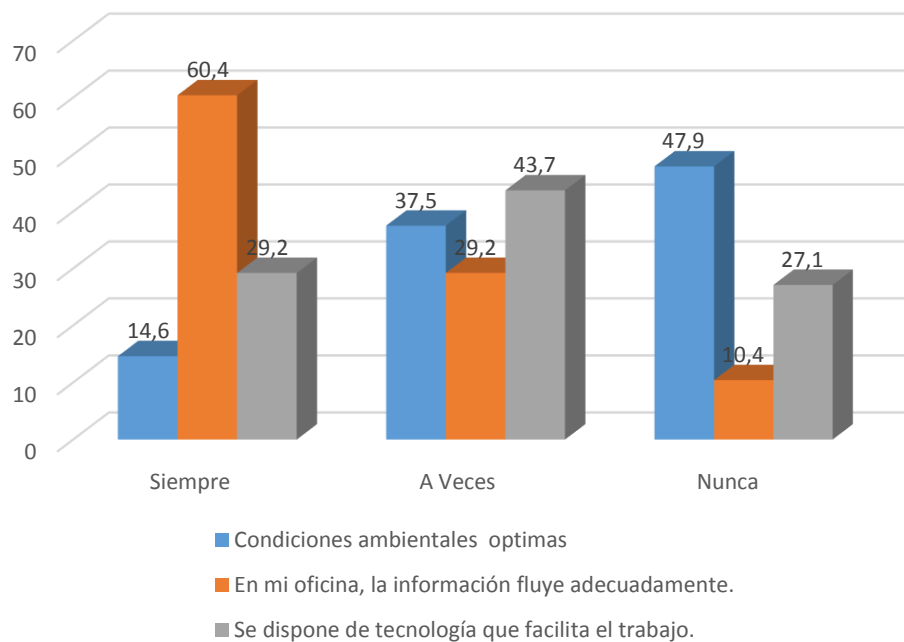


Grafico 1: Elaborado en base a cuadro estadístico de encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

Tabla 2: Opinión sobre mejoras en la oficina y ventilación de ambientes; según personal de la Comisaria de Sullana.

Opinión \ Frecuencia	Criterio						Total	
	Siempre		A veces		Nunca			
	F	%	f	%	F	%	F	%
En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	21	43.7	13	27.1	14	29.2	48	100
Los ambientes de trabajo están bien ventilados.	4	8.3	9	18.7	35	72.9	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta que mide ambiente laboral, noviembre.

Sobre mejoras en la oficina, el 43.7% considera que siempre se hacen mejoras en la oficina, el 27.1% a veces y el 29.2% de los miembros de la Policía indican que nunca hay mejoras en la oficina.

Sobre ventilación de los ambientes del trabajo; el 72.9% señala que los ambientes no tienen ventilación, no apropiados para el trabajo en oficina; el 18.7% señala que a veces hacen uso de ventilación mecánica, pero no existen los suficientes.

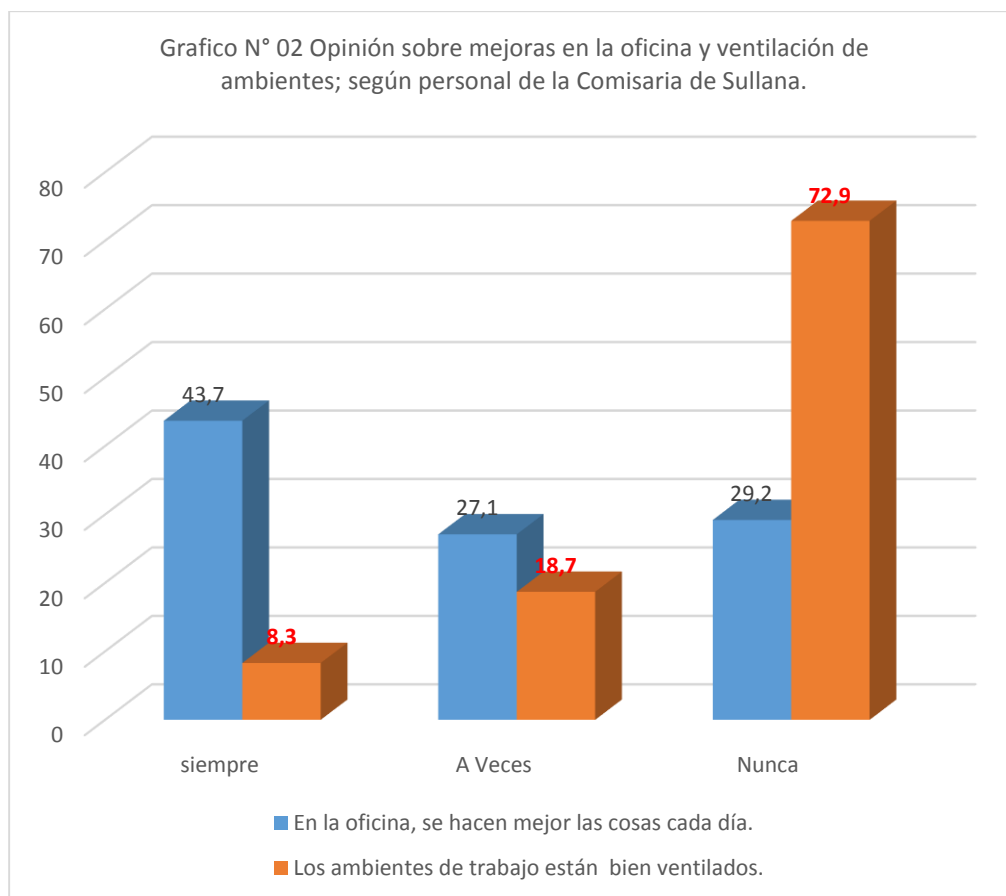


Grafico 2: Elaborado en base a cuadro estadístico de encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

Fuente elaboración propia

Tabla 3: Opinión sobre pausas y descansos en el trabajo, horarios de trabajo y rotación del personal en los turnos; según personal de la Comisaria de Sullana.

Opinión \ Frecuencia	Criterio						Total	
	Siempre		A veces		Nunca			
	f	%	f	%	f	%	F	%
En el trabajo existen pausas y descansos.	3	6.2%	5	10.5%	40	83.3%	48	100
Considera correcto el Horario de trabajo.	11	22.9	9	18.7	28	58.3	48	100
En el trabajo el personal se rotan en turnos	36	75%	8	16.7	4	8.3	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta que mide ambiente laboral, noviembre.

Sobre las pausas y descansos utilizados el 83.3% afirma que no existen, por la naturaleza de trabajo y la función que se cumple exige mayor concentración.

Sobre los horarios de trabajo; el 58.3% considera que no son apropiados, el 22.9% lo considera correcto. Precisamos que, en los cuerpos policiales, predomina la comunicación vertical las ordenes se acatan sin dudas ni murmuraciones.

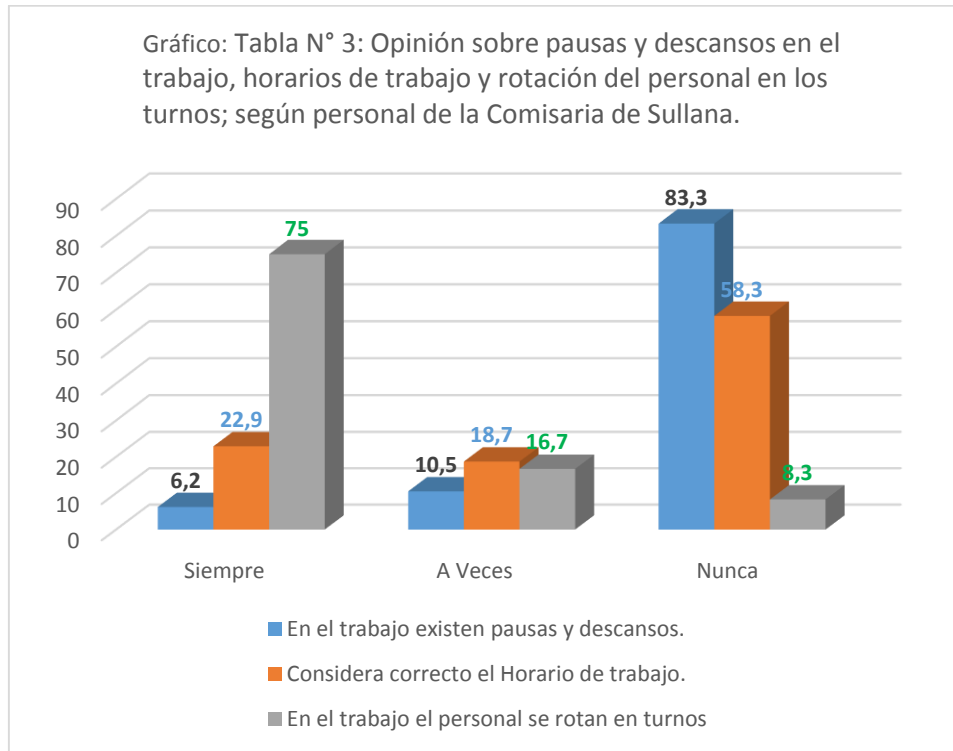


Grafico 3: Elaborado en base a cuadro estadístico de encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4: Opinión que considera al trabajo como mecanismo de motivación y sobre el entusiasmo vivido en el trabajo; según personal de la Comisaria de Sullana.

Opinión \ Frecuencia	Criterio						Total	
	Siempre		A veces		Nunca			
	f	%	f	%	f	%	F	%
El trabajo es realmente estimulante	21	43.7	18	37.5	9	18.7	48	100
Aquí se trabaja con entusiasmo.	22	45.8	19	39.6	7	14.6	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta que mide ambiente laboral, noviembre.

Expresan su opinión sobre la motivación y estimulación que encuentran en el trabajo; el 43.7% señala que su presencia en el centro laboral si es motivador, el 18.7 % señala que su trabajo no es motivante.

Mientras el 45.8 reafirma que trabaja con entusiasmo; esto se debe al hecho de cumplir su labor con vocación.

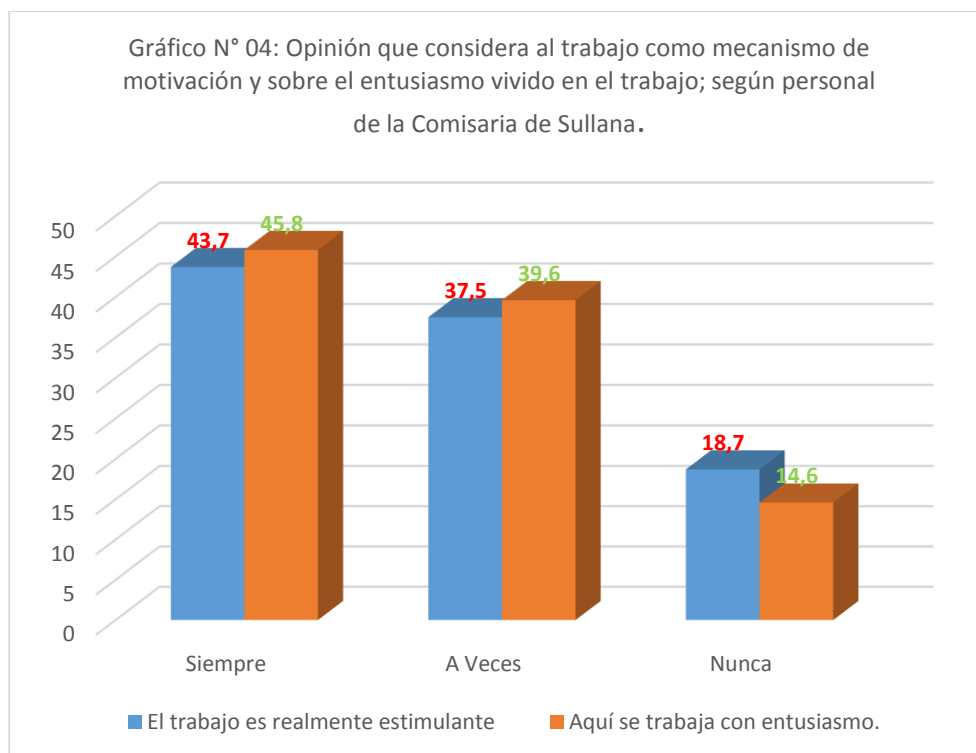


Grafico 4: Elaborado en base a cuadro estadístico de encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

Fuente: Elaboración Propia

4.1.2. Cuestionario de Ansiedad Ambiente Laboral (C.A.L.)

Tabla 5: Grupo etario de los componentes de la muestra de estudio, miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018

<div>FRECUENCIA EDAD</div>	F	%
20 – 25	31	64.6
26- 30	9	18.7
31-35	3	6.2
36-40	0	0
41-45	1	2.1
46-50	0	0
51-55	4	8.3
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

Según datos de la tabla estadística N° 05 el 64.6% de los miembros de la Policía Nacional del Perú, del objeto de estudio, tienen una edad que oscila entre 20 y 25 años; el 18.7% de los miembros de la PNP tienen una edad que va desde los 26 a 30 años. Que en conjunto podemos afirmar que el 83.3% de los policías que dan servicio en la comisaria Sullana son jóvenes menores de 30 años.

Tenemos un 8.3% de miembros de la PNP que tienen una edad que oscila entre 51 y 55 años de edad, son los policías que han desarrollado una habitualidad al trabajo policial.

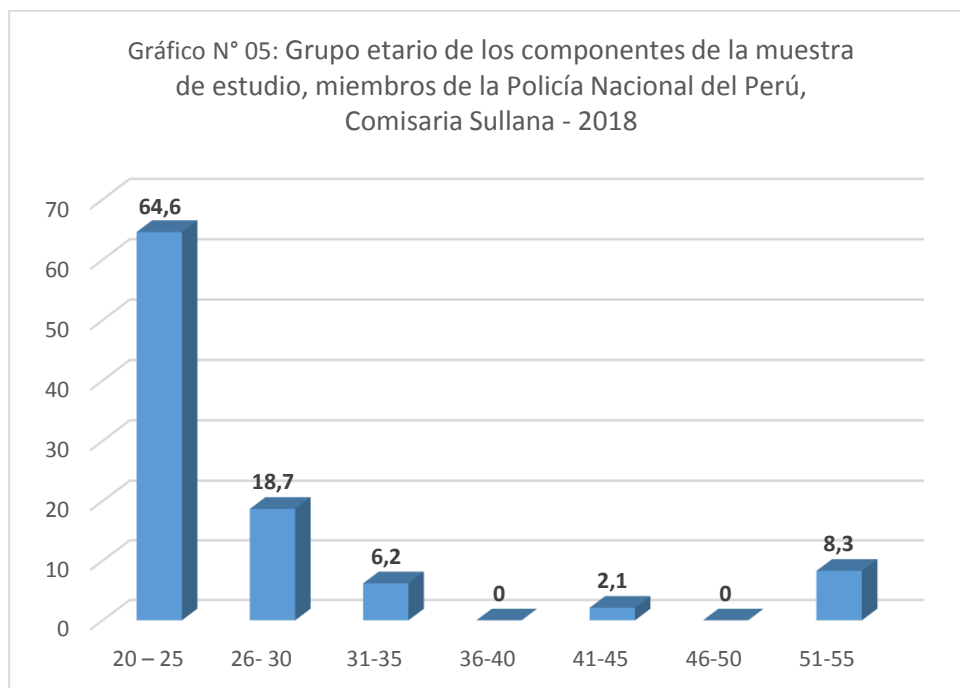


Grafico 5: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 6: Tiempo que llevan ejerciendo su profesión los miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana- 2018.

FRECUENCIA Rango de tiempo	F	%
De 10 meses a un año	17	35.4
2 – 7	22	45.8
8-13	2	4.2
14-19	0	0
20-25	2	4.2
26-31	2	4.2
32-33	3	6.2
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

El 45.8% de los policías objeto de estudio llevan ejerciendo la carrera policial entre 2 a 7 años; personal que recién vienen adquiriendo experiencia en el ejercicio de la profesión; el 35.4% de los policías de la Comisaria de Sullana recién vienen laborando de 10 meses a un año, tiempo que no es suficiente para conocer la compleja función de Policía, que tiene como fin supremo brindar seguridad a la población.

Tenemos un 6.2% de los miembros de la Policía, que vienen prestando servicio por un periodo que va desde 32 a 33 años de servicio a la comunidad.

grafico N°06: Tiempo que llevan ejerciendo su profesión
los miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria
Sullana- 2018.

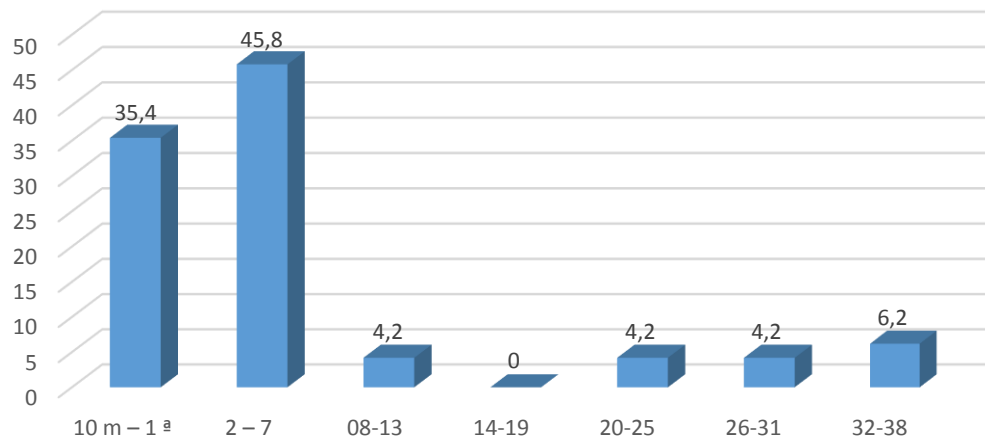


Grafico 6: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 7: Estado Civil de los miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana – 2018.

<div> <div>Genero</div> <div>Estado Civil</div> </div>	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	F	%	f	%	f	%
SOLTERO	27	73	9	81.8	36	75
CASADO	8	21.6	2	18.2	10	20.8
VIUDO	0	0	0	0	0	0
DIVORCIADO	2	5.4	0	0	2	4.2
TOTAL	37	77.1	11	22.9	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

La tabla estadística N° 07 presenta información sobre estado civil y género de los miembros de la Policía Nacional del Perú. Comisaria de Sullana.

El 71.1% de los miembros de la Policía Nacional del Perú son varones, y el 22.9% son mujeres.

En cuanto a su estado civil el 75% de los policías son solteros o solteras; un 20.8% de los miembros de la policía son casados.; un 4,2% de los policías son divorciados.

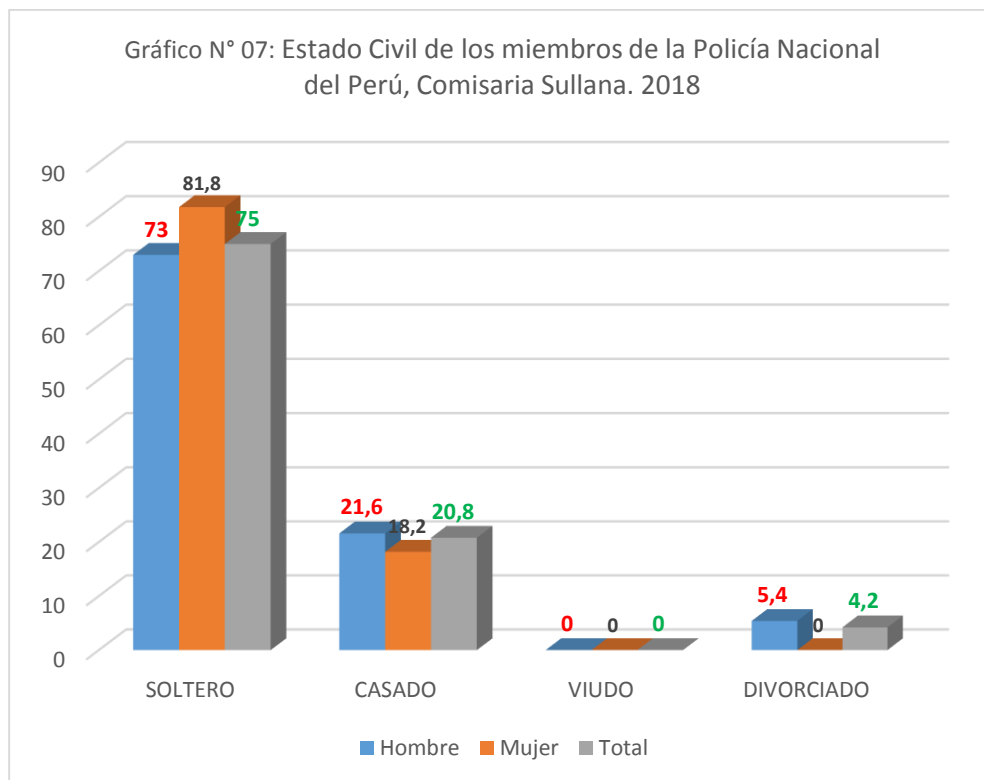


Grafico 7: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 8: Me preocupo fácilmente por las cosas relacionadas con mi trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

FRECUENCIA CRITERIO	F	%
1 nunca	13	27.1
2 rara vez	7	14.6
3 algunas veces	6	12.5
4 mitad de las veces	0	0
5 bastante veces	3	6.2
6 casi siempre	5	10.4
7 siempre	14	29.2
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

La tabla estadística N° 08 presenta información sobre preocupación por problemas u cosas que están relacionadas con su trabajo.

El 29.2% de los policías señalan que siempre están preocupados por su trabajo, siempre lo tienen pendiente, no permitiéndoles tener tranquilidad absoluta en sus horas de descanso; en contraste un 27.1% dice no preocuparle en demasía o exceso los problemas de su centro de trabajo.

Un 14.6% de los policías indican que rara vez se preocupan por los problemas de la Comisaria, en todo caso se preocupan cuando son de real trascendencia.

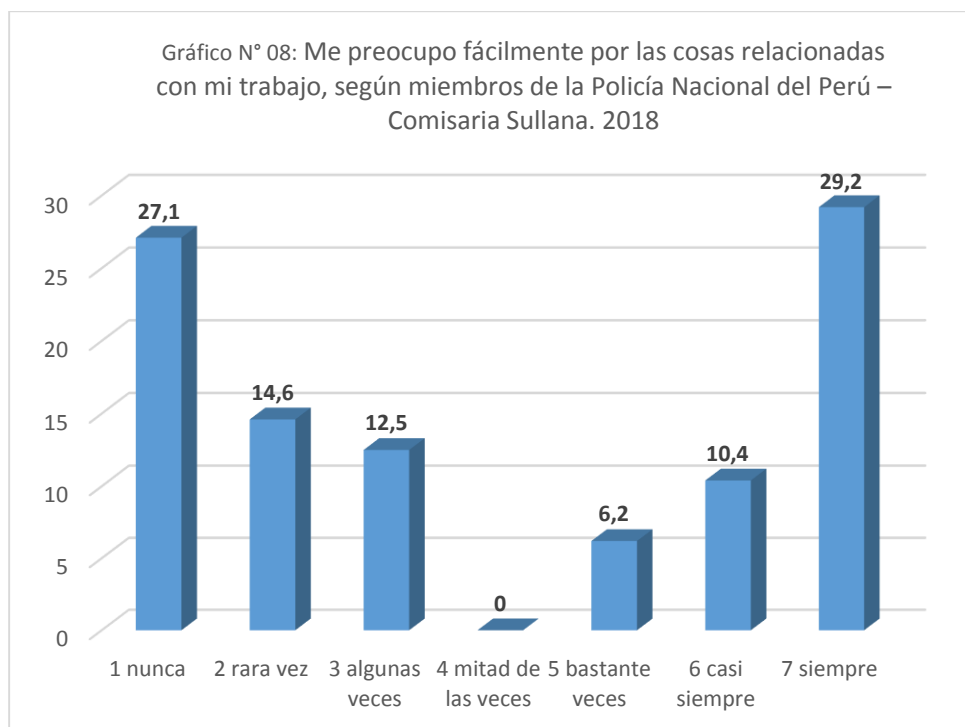


Grafico 8: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 9: Mientras trabajo realizo movimientos repetitivos tales como rascarme, golpear con los dedos alguna parte de mi cuerpo o un objeto, mover las piernas rítmicamente, etc.; según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

FRECUENCIA CRITERIO	F	%
1 nunca	23	47.9
2 rara vez	10	20.9
3 algunas veces	8	16.6
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	2	4.2
6 casi siempre	0	0
7 siempre	5	10.4
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

En la tabla estadística N° 09, presenta información sobre rasgos de ansiedad como: rascarme, golpear con los dedos alguna parte de mi cuerpo o un objeto, mover las piernas rítmicamente, etc.

El 47.9% de los miembros de la Policía Nacional nunca presenta rasgos de ansiedad, sector que muestra equilibrio emocional en el ejercicio de su profesión, quizás en este grupo se encuentren los policías jóvenes que aún no han caído en la trampa de la rutina.

De la muestra tenemos que un 10.4% de los efectivos policiales muestran rasgos de ansiedad frecuente, siempre enfrentan situaciones intranquilidad, nerviosismo, ansiedad dentro del trabajo.

Desde el punto global más del 34% de los miembros de la policía muestran rasgos de ansiedad en su centro laboral, por la presión que reciben de sus jefes superiores inmediatos.

grafico: Nº 09: Mientras trabajo realizo movimientos repetitivos tales como rascarme, golpear con los dedos alguna parte de mi cuerpo o un objeto, mover las piernas rítmicamente, etc; según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 201

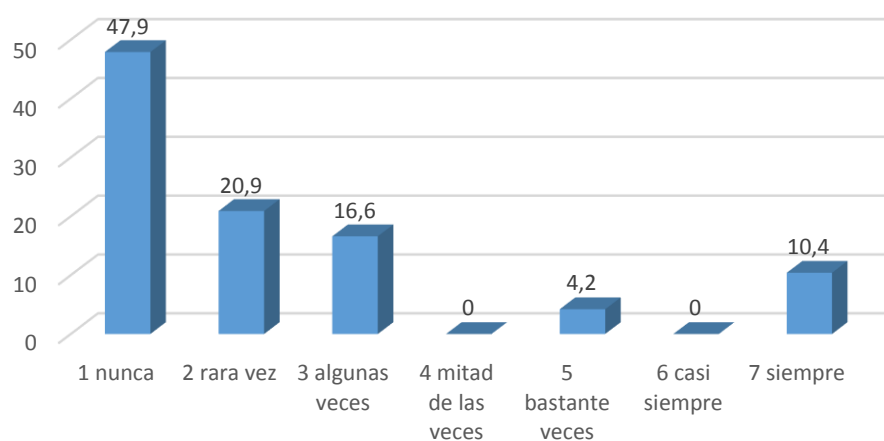


Grafico 9: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 10: Pienso que desempeño mi trabajo peor que mis compañeros, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	f	%
1 nunca	40	83.3
2 rara vez	3	6.2
3 algunas veces	2	4.2
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	0	0
6 casi siempre	0	0
7 siempre	3	6.2
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

La tabla estadística N° 10 presenta información sobre criterio de mal desempeño laboral por debajo la eficiencia de compañero o compañeros de trabajo.

El 83.3% de los miembros de la policía objeto de estudio indican que nunca su trabajo está por debajo de la de su compañero, los datos indican que la mayoría considera tener buen desempeño de su trabajo.

Un 6.2% de los miembros de la policía muestran tener baja autoestima, pues consideran que su trabajo no es eficaz, siempre está por debajo de la de sus compañeros.

grafico : Nº 10: Pienso que desempeño mi trabajo peor que mis compañeros, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

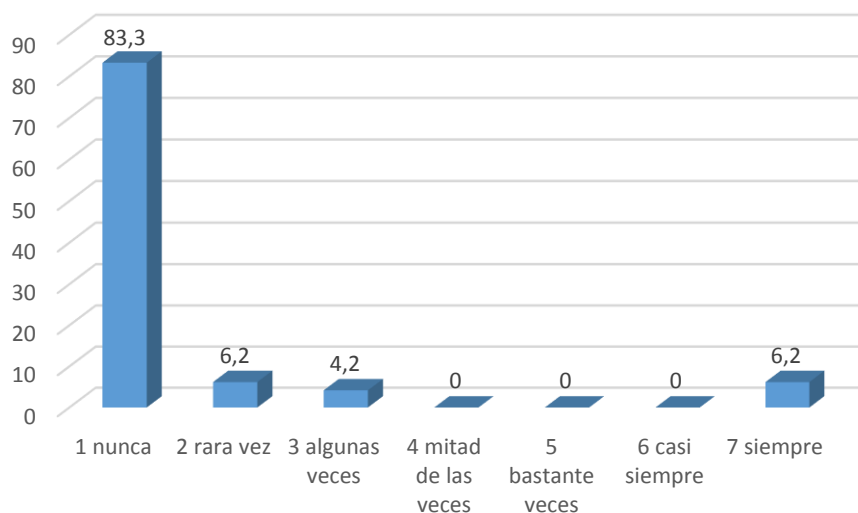


Grafico 10: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 11: Cuando estoy trabajando siento que tengo temblores, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	f	%
1 nunca	44	91.7
2 rara vez	3	6.2
3 algunas veces	1	2.1
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	0	0
6 casi siempre	0	0
7 siempre	0	0
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

La tabla estadística N° 11 presenta información sobre crisis nerviosa (temblores) cuando estoy trabajando.

El 91.7% de los encuestados señalan que no presentan crisis nerviosa (temblores) cuando se encuentran desempeñando sus funciones laborales. En apariencia casi la totalidad del personal no presenta problemas de ansiedad, dado que no repercute en su cotidianidad.

El 6.2% presentan problemas de crisis nerviosa rara vez, o de vez en cuando, y un 2.1% presenta dichos problemas algunas veces.

grafico: N° 11: Cuando estoy trabajando siento que tengo temblores, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

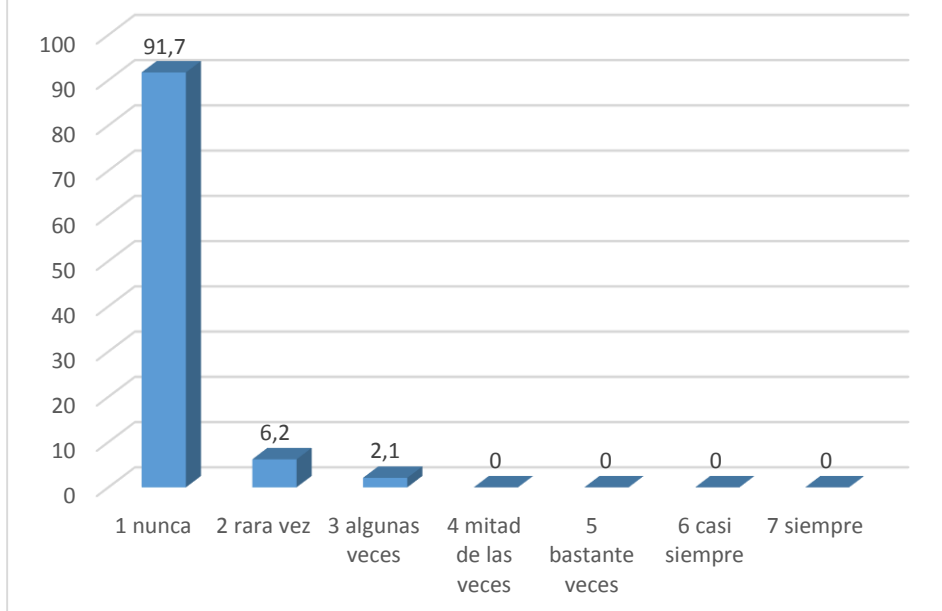


Grafico 11: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

FUENTE: Elaboración Propia.

Tabla 12: Mientras trabajo mis movimientos son menos precisos que lo habitual, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	F	%
1 nunca	30	62.5
2 rara vez	8	16.6
3 algunas veces	8	16.6
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	0	0
6 casi siempre	0	0
7 siempre	2	4.2
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

La tabla estadística N° 12 presenta información sobre imprecisión de movimientos, en el trabajo, en el cumplimiento del deber policial.

Un 4.2% de miembros de la policía de la Comisaria de Sullana, precisan que siempre presentan improvisación de movimientos. Un 16.2% precisan que presentan imprecisión de movimientos algunas veces. En este segmento se agrupan los miembros de la Policía que presentan cierto grado de ansiedad.

El 62.5% de los policías indican que no presentan problemas de imprecisión de movimientos en la jornada laboral. Es preciso señalar que la mayoría del personal son jóvenes, menores de 30 años de edad.

grafico: Nº 12: Mientras trabajo mis movimientos son menos precisos que lo habitual, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

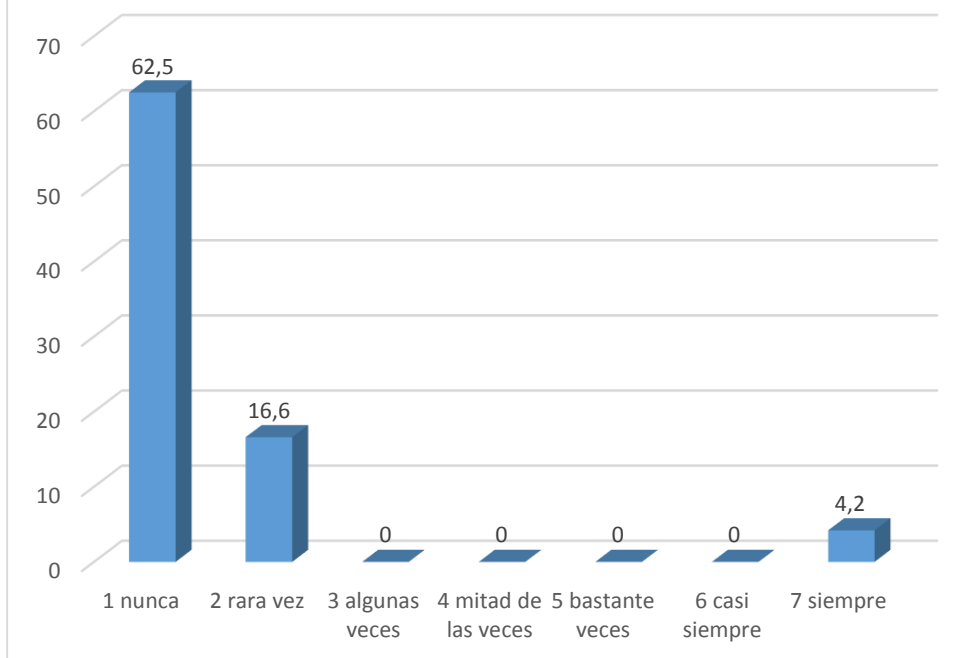


Grafico 12: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 13: Cuando desempeño mi trabajo me siento seguro de que lo hago correctamente, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana -2018.

FRECUENCIA CRITERIO	F	%
1 nunca	1	2.1
2 rara vez	0	0
3 algunas veces	0	0
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	0	0
6 casi siempre	5	10.4
7 siempre	42	87.5
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

En la Tabla estadística N° 13, se presenta información sobre Seguridad y certeza, que, el trabajo desempeñado se realiza correctamente en horas de trabajo.

El 87.5% del personal se encuentra a gusto con el trabajo desempeñado en la jornada laboral, debemos indicar que en los últimos 2 años los policías en el Perú, han experimentado el incremento de sus remuneraciones.

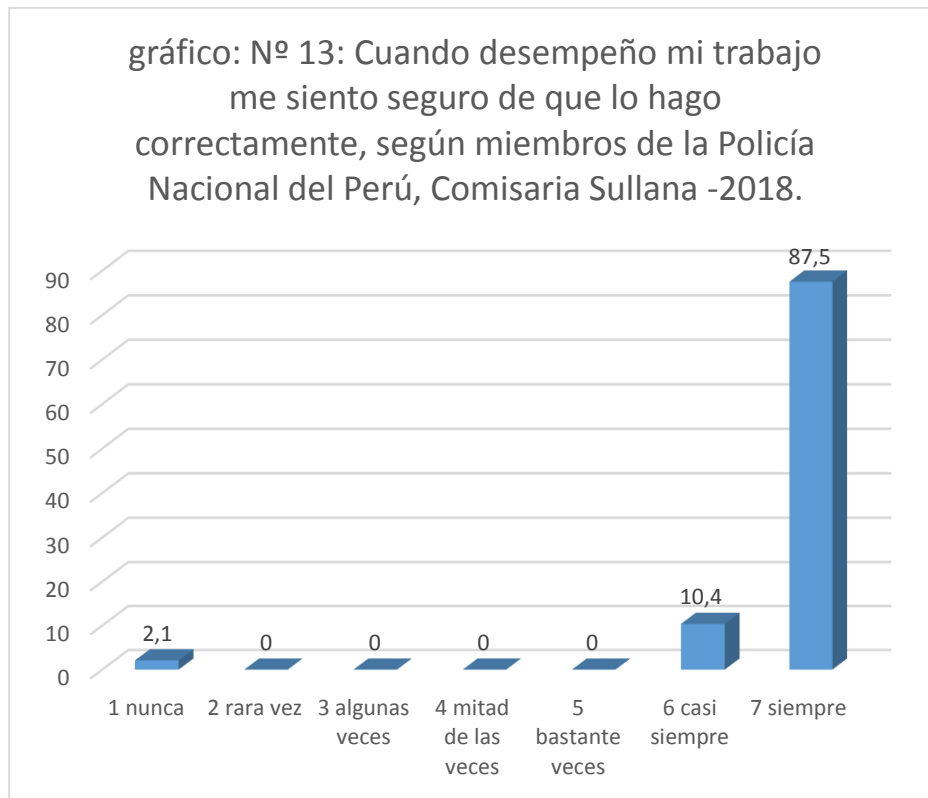


Grafico 13: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 14: Cuando estoy trabajando tengo mareos, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	F	%
1 nunca	43	89.6
2 rara vez	2	4.2
3 algunas veces	3	6.2
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	0	0
6 casi siempre	0	0
7 siempre	0	0
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

Información Tabla N° 14: Solo el 4.2% de los miembros de la policía, rara vez presenta mareos en el trabajo y el 6.2% de los componentes de la muestra indican que algunas veces padecen de mareos, dificultando un buen desempeño profesional.

El 89.6% de la muestra no presentan caso de mareos en su desempeño laboral, es el segmento de policías más jóvenes.

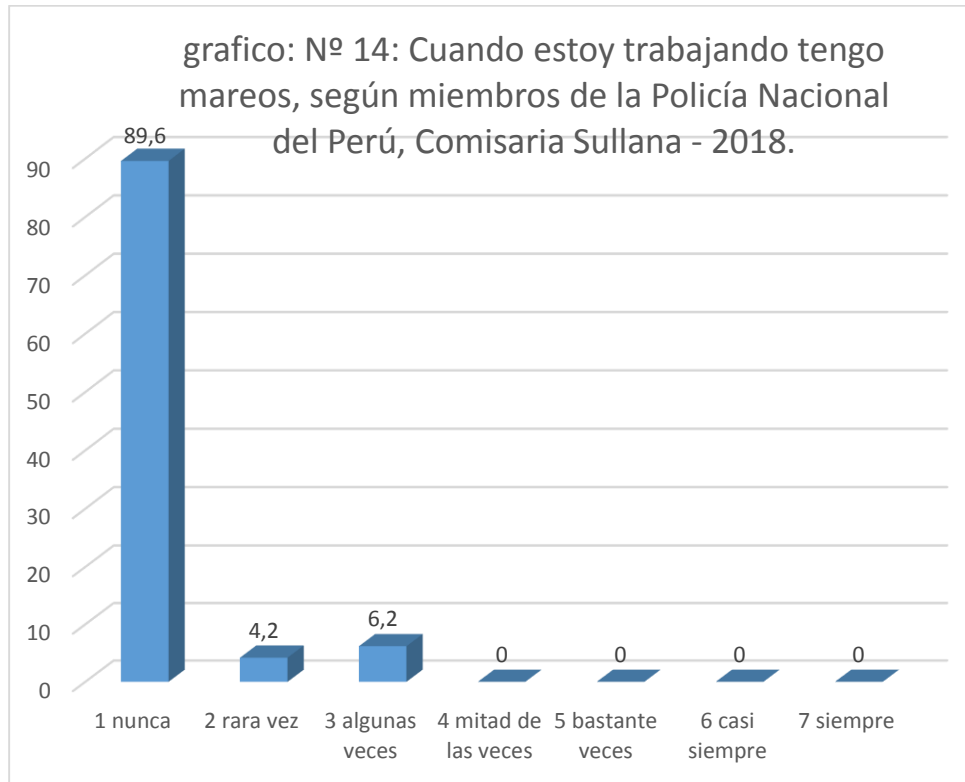


Grafico 14: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 15: Tengo problemas para concentrarme en las tareas de mi trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Criterio \ Frecuencia	f	%
1 nunca	38	79.2
2 rara vez	7	14.6
3 algunas veces	3	6.2
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	0	0
6 casi siempre	0	0
7 siempre	0	0
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

El 79.2% de la muestra no presenta problemas de concentración en la jornada laboral, se encuentran saludables, presentan equilibrio emocional, desempeñan adecuadamente su trabajo, y responden oportunamente a los requerimientos de la población.

El 6.2% de la muestra, que suelen ser por lo general los de mayor edad, tienen problemas de concentración algunas veces en el centro laboral.

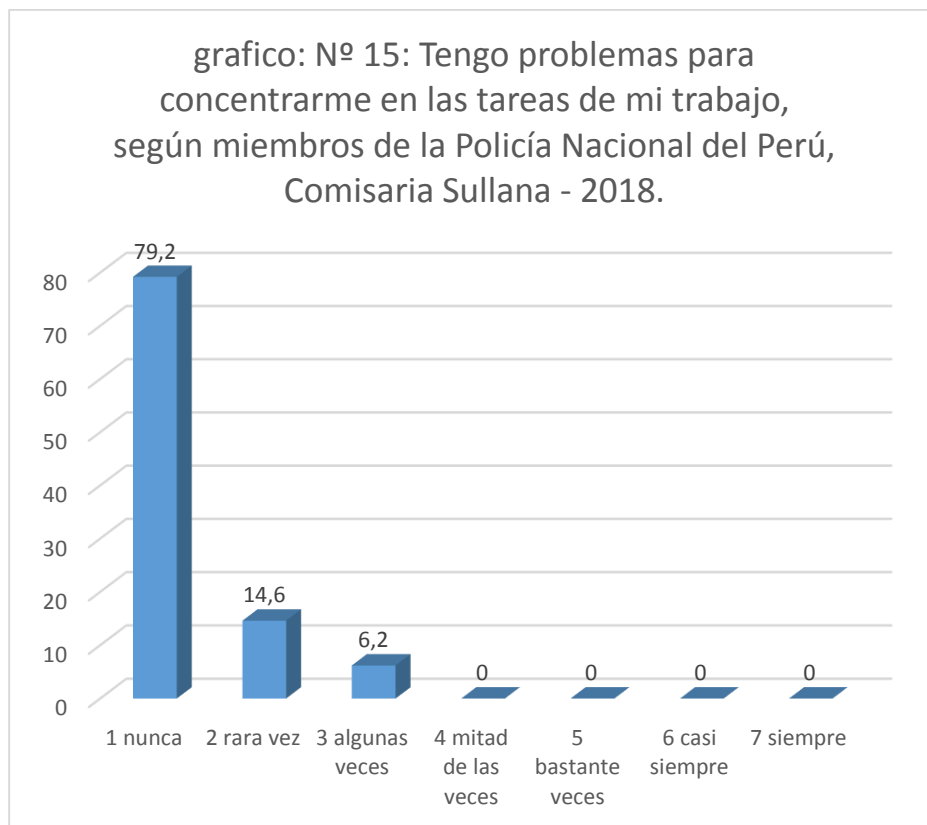


Grafico 15: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 16: Cuando desempeño mi trabajo tengo problemas para expresarme, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	F	%
1 nunca	38	79.2
2 rara vez	10	20.8
3 algunas veces	0	0
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	0	0
6 casi siempre	0	0
7 siempre	0	0
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

La Tabla estadística N° 16 presenta información sobre dificultad para expresarse con naturalidad ante sus colegas y superiores.

El 20.8% de la muestra rara vez presenta dificultad para expresarse, entre sus colegas y superiores. Sin embargo, el 79.2% de la muestra tienen fluidez para expresarse con sus colegas y ante superiores. Dato que nos indica, que los miembros de la policía han desarrollado sus habilidades sociales.

gráfico: N° 16: Cuando desempeño mi trabajo tengo problemas para expresarme, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

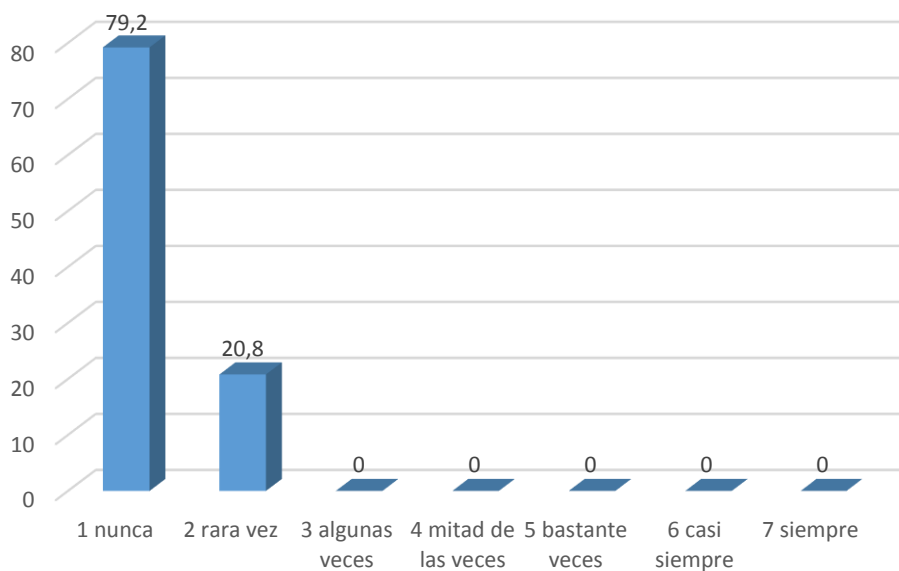


Grafico 16: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia.

Tabla 17: Me preocupa que mis compañeros se den cuenta de mis dificultades en el trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	f	%
1 nunca	29	60.5
2 rara vez	3	6.2
3 algunas veces	5	10.4
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	5	10.4
6 casi siempre	2	4.2
7 siempre	4	8.3
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

La Tabla estadística N° 17 presenta información sobre preocupación que sus colegas se percaten de las dificultades que presenta en su salud en el centro laboral.

El 8.3% de los miembros de la encuesta siempre muestran preocupación por ocultar sus problemas de salud, ante sus compañeros de trabajo; el 4.2% casi siempre les preocupa que sus compañeros se enteren de sus problemas, un 10.4% bastantes veces les preocupa que se informen de sus problemas de salud en su trabajo. Su preocupación se debe a que les puede afectar en su carrera o alguien puede informarles a sus superiores.

Un 60.5% de los policías no les preocupa, que sus compañeros se enteren de sus problemas, es mas no tienen problemas de salud, que les dé pie para preocuparse. Segmento que representa a los miembros de la policía que presentan un equilibrio de salud.

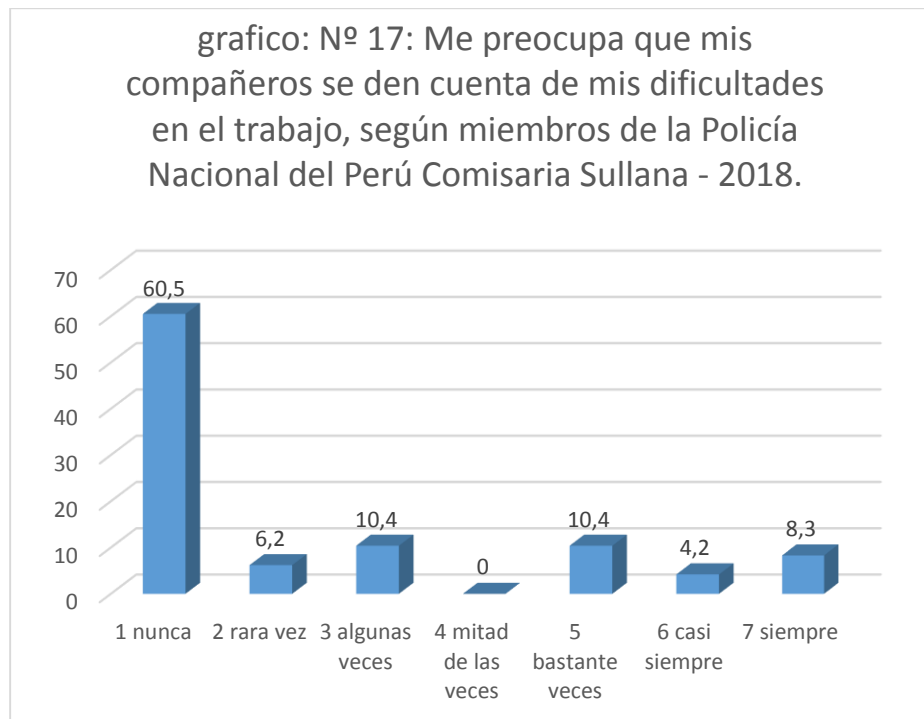


Grafico 17: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 18: Me sudan las manos mientras trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Criterio \ Frecuencia	F	%
1 nunca	35	72.9
2 rara vez	3	6.2
3 algunas veces	1	2.1
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	0	0
6 casi siempre	2	4.2
7 siempre	7	14.6
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

El 14.6% de la muestra señala que siempre en el centro de labores le suda las manos, expresión de nerviosismo o problemas de salud. El 4.2% de los miembros de la policía casi siempre le sudan las manos.

El 72.9% de los policías encuestados en su centro de trabajo no presentan casos de sudoración en las manos, personal que maneja su equilibrio emocional, no presentan cuadros de depresión, o crisis nerviosa.

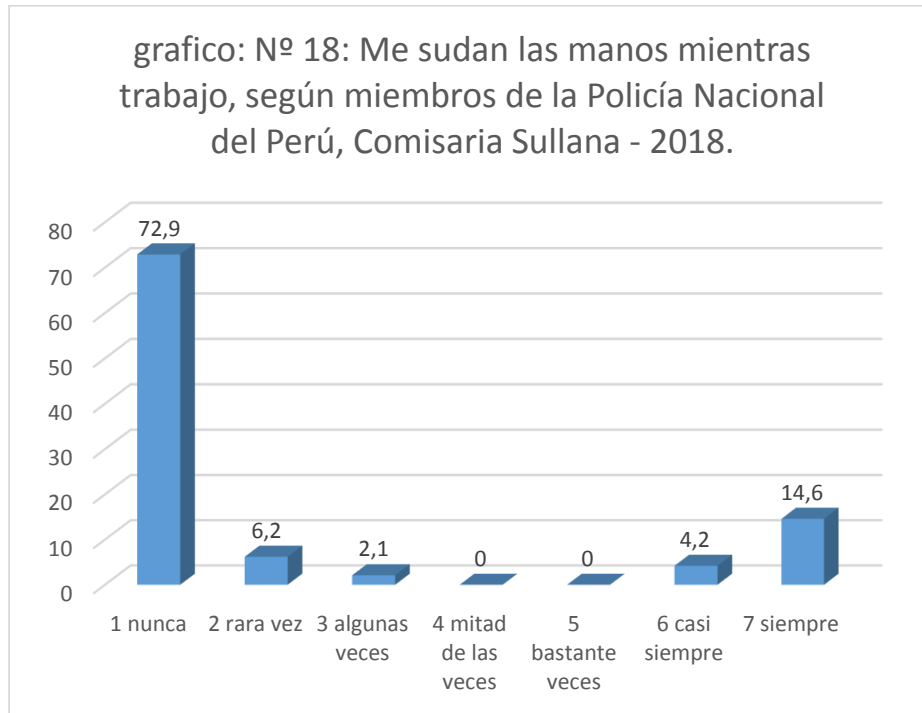


Grafico 18: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 19: Me preocupa que algo negativo que afecte a mi trabajo pueda ocurrir, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	F	%
1 nunca	20	41.6
2 rara vez	8	16.7
3 algunas veces	7	14.6
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	5	10.4
6 casi siempre	2	4.2
7 siempre	6	12.5
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

La tabla estadística N° 19 presenta información sobre preocupación que ocurra algo negativo que pueda afectar mi trabajo.

El 12.5% de los policías considerados en la muestra, siempre muestran preocupación que algo negativo pueda ocurrir en el centro de trabajo; el 10.4% se preocupa bastantes veces que algo negativo pueda ocurrir y este afecte a su trabajo.

El 41.6% de los policías de la muestra nunca muestran preocupación, que pueda ocurrir algo negativo, son los policías que siempre se muestran optimistas, no tienen preocupaciones que los agobien.

grafico: N° 19: Me preocupa que algo negativo que afecte a mi trabajo pueda ocurrir, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

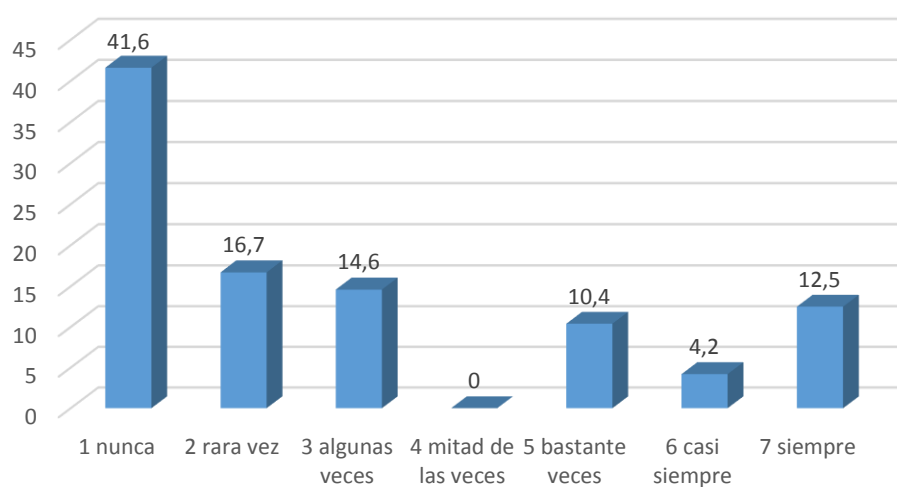


Grafico 19: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 20: Mientras trabajo siento que mis músculos están tensos, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	F	%
1 nunca	27	56.3
2 rara vez	12	25.0
3 algunas veces	1	2.1
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	3	6.2
6 casi siempre	1	2.1
7 siempre	4	8.3
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

El 8.3% de la muestra, mientras trabaja siento que sus músculos están tensos, expresión de estrés, por la recarga laboral; experimenta la tensión de músculos bastantes veces, mientras trabaja un 6.2%.

Un 56.3% de la muestra nunca experimenta la tensión de sus músculos mientras cumple con su jornada laboral; un 25% señala que rara vez muestra tensión de músculos, en cumplimiento de sus funciones.

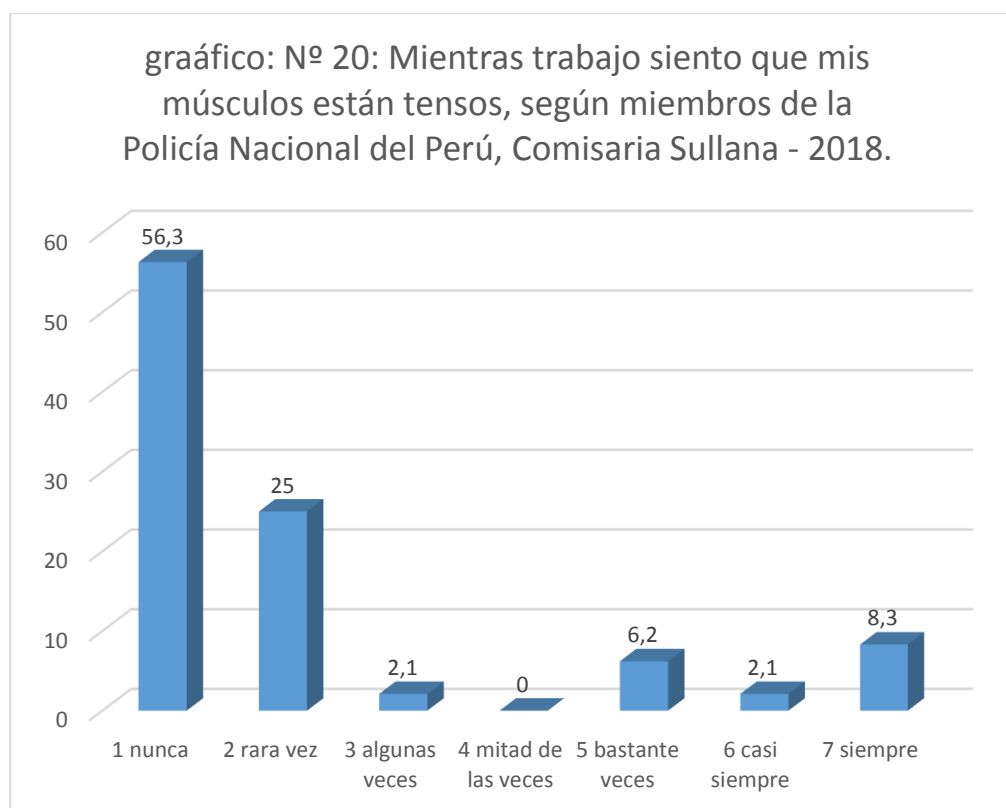


Grafico 20: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 21: Me preocupa no ser aceptado por mis compañeros de trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	f	%
1 nunca	23	47.9
2 rara vez	3	6.2
3 algunas veces	7	14.6
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	5	10.4
6 casi siempre	1	2.1
7 siempre	9	18.7
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

El 47,9% de los componentes de la muestra no muestran preocupación si son aceptados o no por sus compañeros, dato que nos indica que dicho personal de la Comisaria de Sullana, tienen la autoestima desarrollada.

El 18.7% de los componentes de la muestra siempre muestran preocupación si es que no son aceptados por sus compañeros o el grupo, un 10.4% de la muestra señalan que bastantes veces muestran preocupación cuando no son aceptados por el grupo o compañeros de grupo.

grafico: N° 21: Me preocupa no ser aceptado por mis compañeros de trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

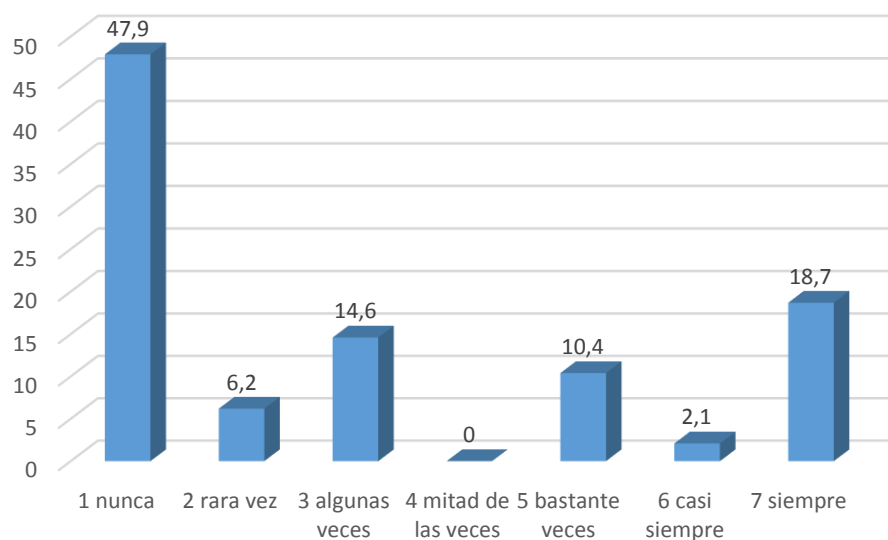


Grafico 21: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 22: Mi trabajo me fatiga, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana – 2018.

Frecuencia Criterio	F	%
1 nunca	25	52.1
2 rara vez	7	14.6
3 algunas veces	6	12.5
4 la mitad de las veces	3	6.2
5 bastantes veces	2	4.2
6 casi siempre	0	0
7 siempre	5	10.4
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

En la Tabla N° 22, se indica que el 52.1% de los componentes de la muestra nunca muestran fatiga en su trabajo, presentan resistencia física, se encuentran bien de salud.

El 10.4% de los encuestados señalan que siempre el trabajo lo fatiga, es por la edad, en otros casos se debe a una labor muy recarga de actividades, se debe también a la falta de comodidad para el desempeño de la labor policía.

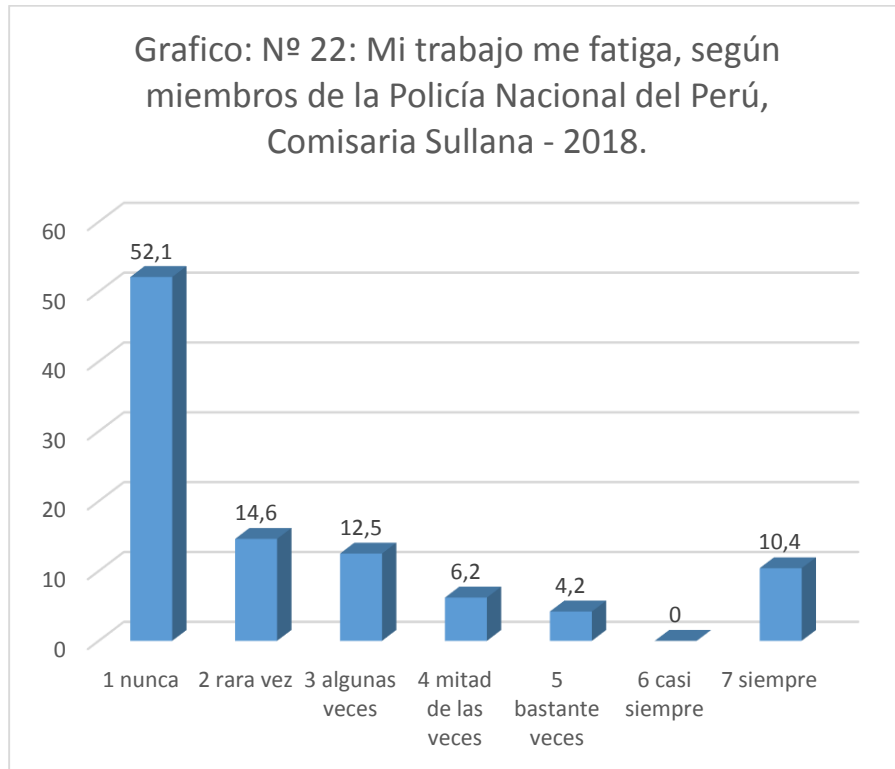


Grafico 22: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia.

Tabla 23: Pensar en la jornada de trabajo me produce desasosiego, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	f	%
1 nunca	25	52.1
2 rara vez	4	8.3
3 algunas veces	6	12.5
4 la mitad de las veces	3	6.2
5 bastantes veces	0	0
6 casi siempre	2	4.2
7 siempre	8	16.7
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

La Tabla estadística N° 23 indica que el 52.1% de la muestra señala que el trabajo no le induce a la intranquilidad, al contrario, se siente realizado, se siente útil para la sociedad, y no se arrepiente haber elegido la carrera policial, porque siempre tuvo vocación de servicio a la comunidad.

Un 16.7% de los miembros de la muestra si se muestran intranquilos con solo pensar en su trabajo, los causales pueden ser el cansancio, falta de vocación o nunca los jefes jerárquicos les muestran incentivos.

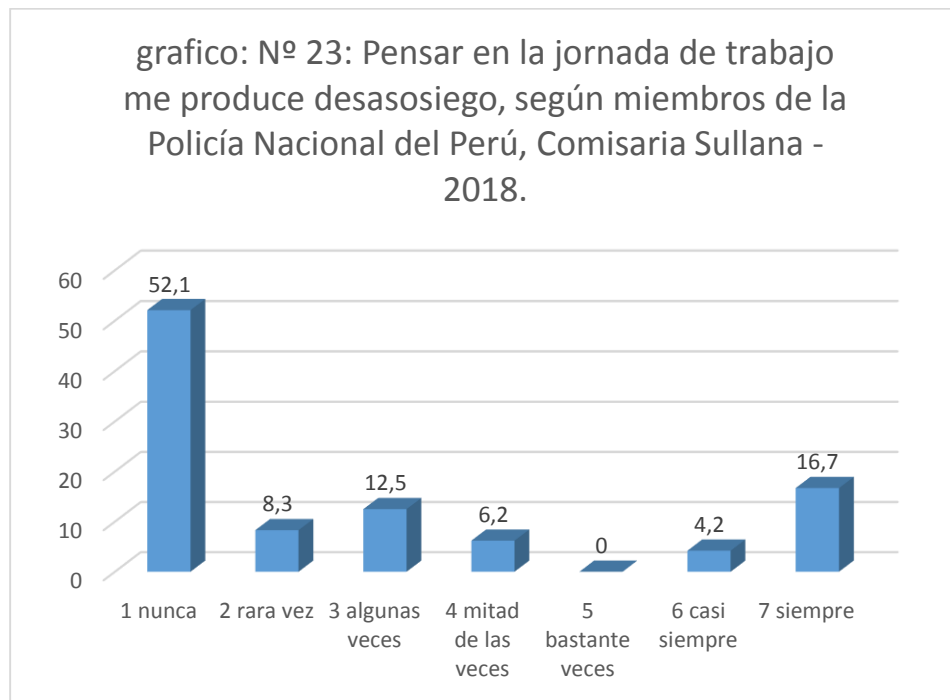


Grafico 23: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 24: Doy demasiadas vueltas a las cosas relacionadas con mi trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	F	%
1 nunca	23	47.9
2 rara vez	12	25.0
3 algunas veces	2	4.2
4 la mitad de las veces	2	4.2
5 bastantes veces	0	0
6 casi siempre	0	0
7 siempre	9	18.7
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

La Tabla estadística N° 24, indica que, el 47.9% de los policías encuestados cuando se les presenta un problema en el trabajo o en la vida cotidiana lo resuelven inmediatamente, es decir son prácticos; no se hacen problemas, si el problema no tiene solución dejan de pensar en él, lo abordan cuando tienen la solución concreta.

El 18.7% de los policías frente a un problema, al caso le dan mucha vuelta, lo piensan y no toman una decisión oportuna, son los policías que les preocupan en exceso las consecuencias que puede tener una decisión tomada.

gráfico: Nº 24: Doy demasiadas vueltas a las cosas relacionadas con mi trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

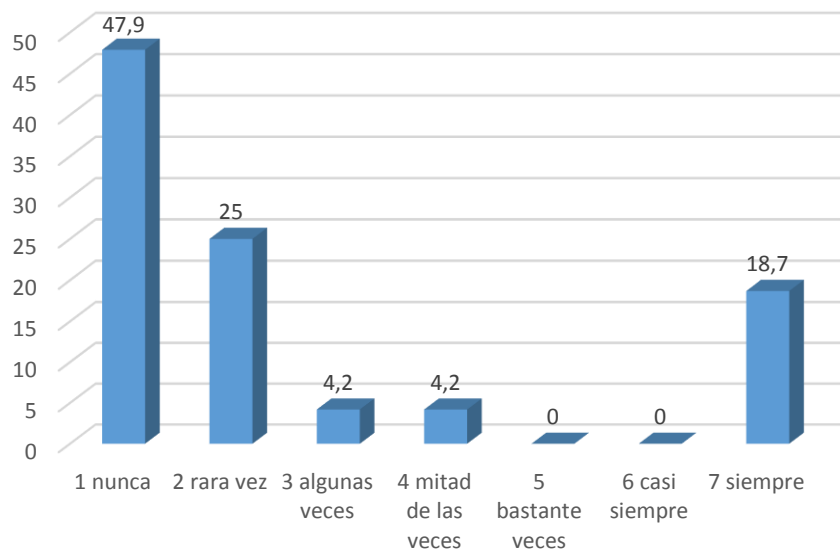


Grafico 24: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 25: Siento temor de que pueda fallar en mi trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	f	%
1 nunca	21	43.7
2 rara vez	10	20.9
3 algunas veces	3	6.2
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	1	2.1
6 casi siempre	6	12.5
7 siempre	7	14.6
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

El 14.6% de los policías encuestados manifiestan sentir temor, de que pueda fallar en su trabajo, es expresión de inseguridad, falta de amor propio, de autoestima, de seguridad en uno mismo; cercano a este segmento tenemos que un 12.5% manifiesta que casi siempre siente temor de fallar en su trabajo.

El 43.7% de los encuestados no sienten temor de fallar en el trabajo, si fuera el caso lo toman como parte del aprendizaje.

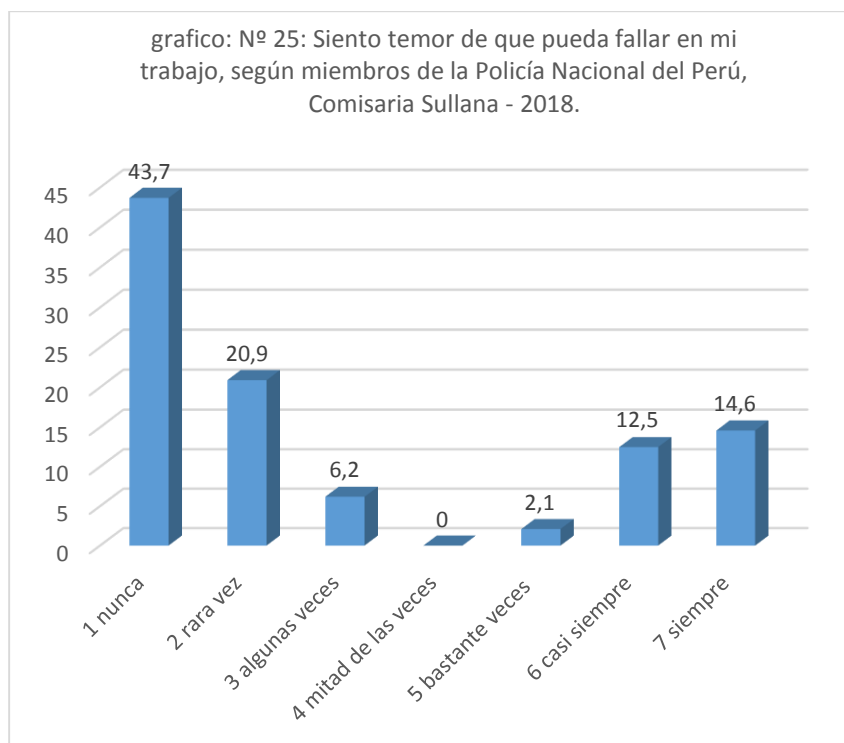


Grafico 25: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 26: Cuando acabo de trabajar me siguen preocupando los problemas del trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	f	%
1 nunca	16	33.3
2 rara vez	5	10.5
3 algunas veces	4	8.3
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	3	6.2
6 casi siempre	12	25.0
7 siempre	8	16.7
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

El 33,3% de policías encuestados, cuando salen de trabajo olvidan todos los problemas de la institución, y se dedican a sus cosas personales. Son las personas que saben diferenciar bien los espacios, así llevan una vida tranquila tanto en la familia como en el trabajo.

El 16.7% de los policías considerados como elementos de la muestra, suelen llevar los problemas del trabajo a casa, actitud que abona para la configuración de una atmosfera de intranquilidad y desde luego refuerza el estrés. Casi siempre el 25% de policías presentan el mismo problema, trayendo como consecuencia problemas familiares.

TABLA: Nº 26: Cuando acabo de trabajar me siguen preocupando los problemas del trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

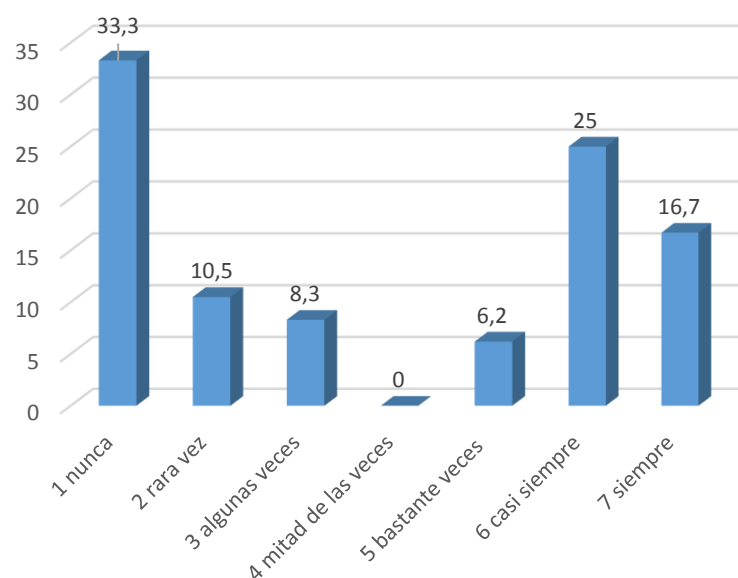


Grafico 26: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 27: Me cuesta mucho tomar una decisión relacionada con mi trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú – Comisaria Sullana 2018.

Frecuencia Criterio	F	%
1 nunca	20	41.6
2 rara vez	5	10.4
3 algunas veces	2	4.2
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	2	4.2
6 casi siempre	14	29.2
7 siempre	5	10.4
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

Al 10.4% de los policías les cuesta mucho tomar una decisión cuando tiene que ver con el trabajo, son muy indecisos, no suelen tomar decisiones, esperan las ordenes de los jefes. Un 29.2% indica que casi siempre les cuesta tomar una decisión para para resolver un problema concreto.

El 4.6% de la muestra no tienen temor de tomar decisiones para resolver problemas concretos en el trabajo, precisan que siempre toman decisiones considerando las normar y reglas de la institución.

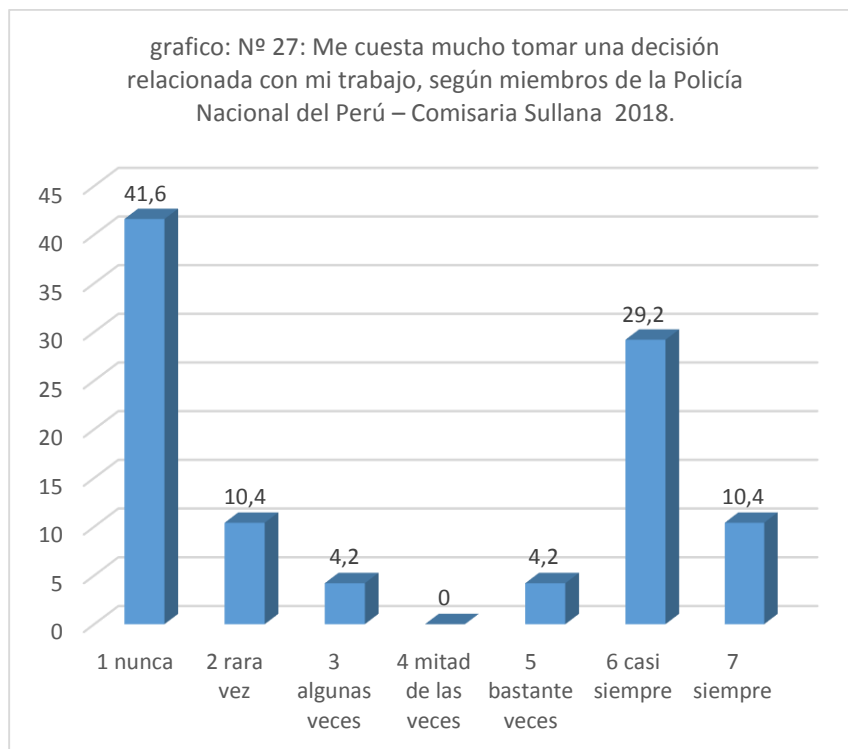


Grafico 27: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 28: A causa de mi trabajo fumo, como o bebo demasiado, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Criterio \ Frecuencia	f	%
1 nunca	37	77.1
2 rara vez	3	6.2
3 algunas veces	2	4.2
4 la mitad de las veces	1	2.1
5 bastantes veces	0	0
6 casi siempre	1	2.1
7 siempre	4	8.3
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

El 8.3% de los encuestados por el estrés del trabajo o el aburrimiento se ven en la imperiosa necesidad de fumar, comer o beber con sus amigos, para así olvidarse por un momento del trabajo, cabe señalar que en horario de trabajo no está permitido realizar dichas acciones, al final de la jornada este pequeño porcentaje de efectivos policiales realizan siempre estas acciones y consideran que son a cusa de su trabajo.

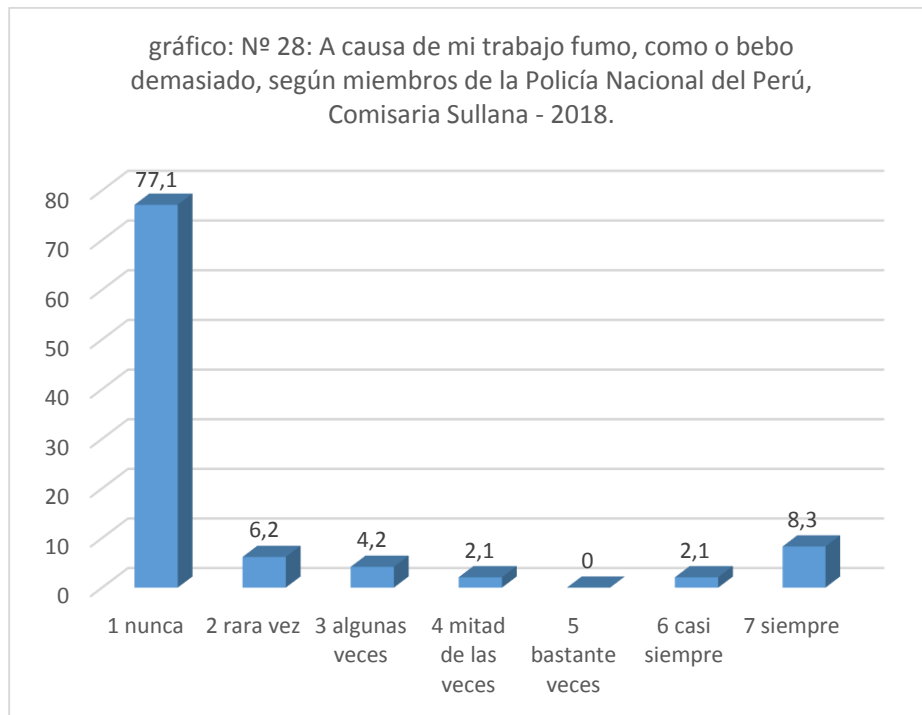


Grafico 28: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 29: Mi trabajo me produce molestias estomacales, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	f	%
1 nunca	33	68.8
2 rara vez	2	4.2
3 algunas veces	3	6.2
4 la mitad de las veces	1	2.1
5 bastantes veces	1	2.1
6 casi siempre	4	8.3
7 siempre	4	8.3
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

El 8.3% de encuestados indican que en el trabajo les produce molestias estomacales, situación que es expresión de ansiedad, estrés y ausencia de realización personal. Otro segmento de 8.3% casi siempre siente dichos problemas, impidiéndoles concentrarse en su trabajo.

El 68.8% de los encuestados no presentan ningún problema, de dolencias estomacales y otros en su centro de labores, se sienten bien en su trabajo.

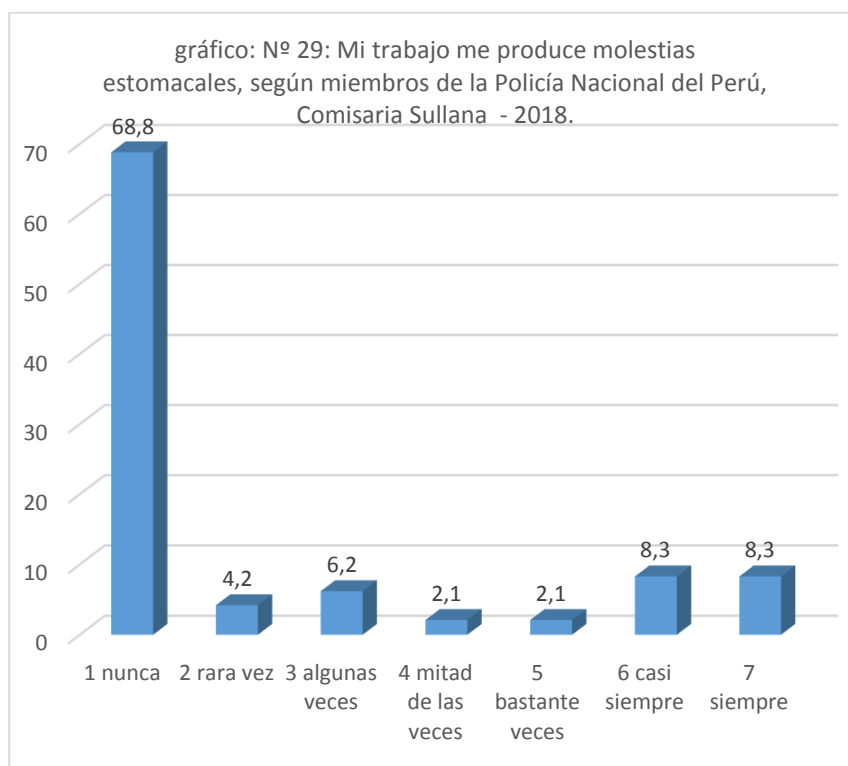


Grafico 29: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 30: Mi trabajo me produce dolores de cabeza, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	F	%
1 nunca	23	47.9
2 rara vez	3	6.2
3 algunas veces	4	8.3
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	0	0
6 casi siempre	8	16.7
7 siempre	10	20.9
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre

El 47.9% de los encuestados manifiestan que se sienten bien en su centro de trabajo, no presentan, dolores de cabeza, se sienten realizados. Muestran una salud equilibrada, no presentan casos de ansiedad, menos indicadores de padecer crisis nerviosa.

El 20.9% de los encuestados afirma que siempre se le presenta dolores de cabeza en el centro laboral, de igual modo el 16.7% casi siempre presenta el mismo problema.

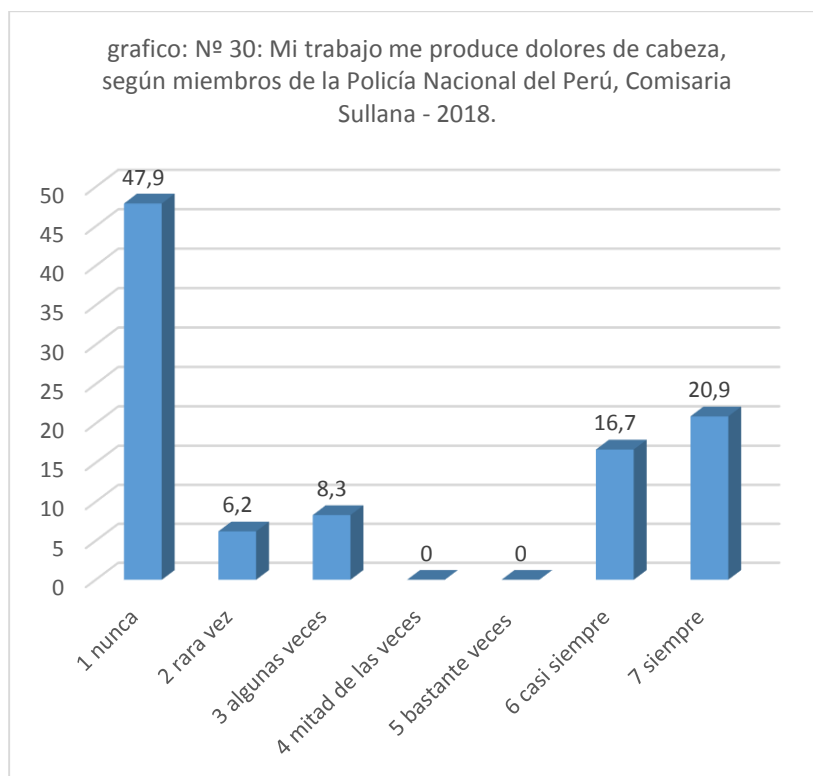


Grafico 30: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 31: Durante la jornada de trabajo mi corazón sufre alteraciones de ritmo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	f	%
1 nunca	25	52.1
2 rara vez	13	27.1
3 algunas veces	1	2.1
4 la mitad de las veces	0	0
5 bastantes veces	0	0
6 casi siempre	4	8.3
7 siempre	5	10.4
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

El 52.1% de los encuestados manifiestan que no presentan casos de problemas coronarios, dolores al corazón, no presentan problemas cardiacos, se encuentran con todas sus facultades.

El 10.4% de policías siempre presentan alteraciones de ritmo al corazón, están propensos a sufrir problemas cardiacos. Se necesita una política de prevención con el personal policial.

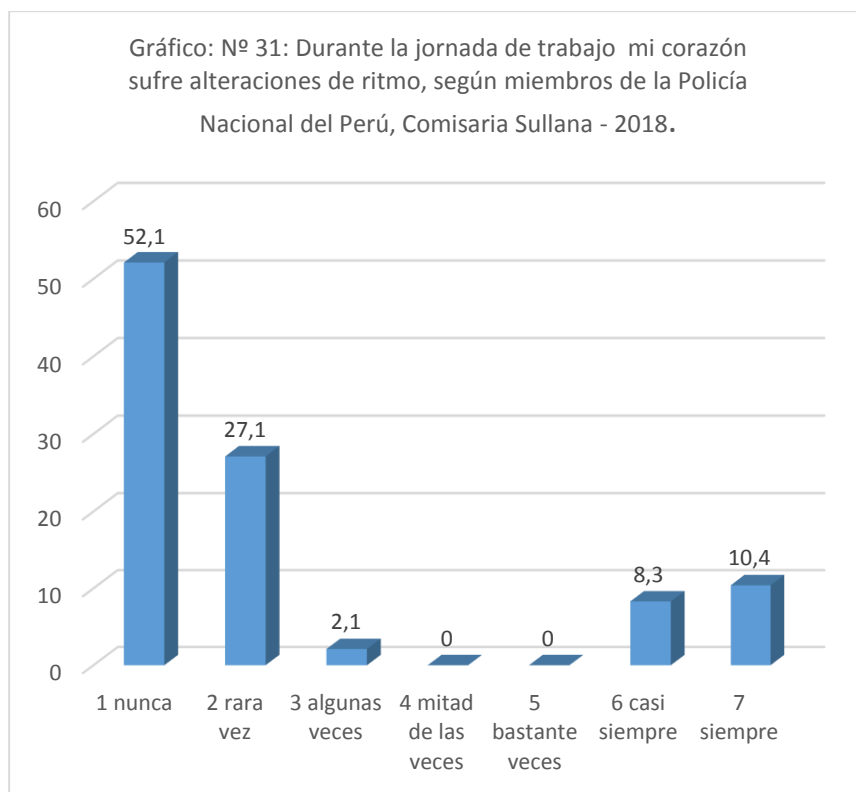


Grafico 31: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 32: Evito tener contacto con mis compañeros de trabajo, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	f	%
1 nunca	30	62.5
2 rara vez	2	4.2
3 algunas veces	3	6.2
4 la mitad de las veces	12	25.0
5 bastantes veces	0	0
6 casi siempre	1	2.1
7 siempre	0	0
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

El 62.5% de los encuestados no tienen dificultad para vincularse con sus compañeros, la comunicación es fluida permite, contarnos las ocurrencias o socializar experiencias de nuestra función policial.

El 25% de los encuestados suelen evitar el contacto con sus compañeros de trabajo, la mitad de las veces, no desean involucrarse en excesos de situaciones de recreación, que muchas veces demanda ciertos gastos.

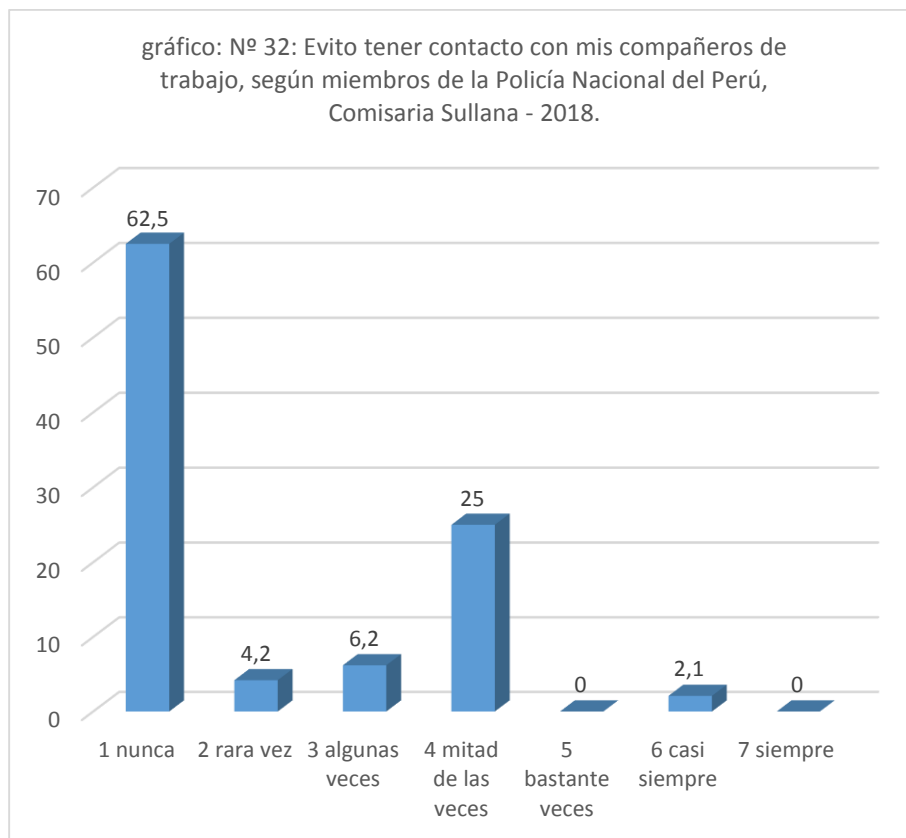


Grafico 32: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 33: Durante la jornada de trabajo, trato de hacer muchas cosas a la vez, según miembros de la Policía Nacional del Perú, Comisaria Sullana - 2018.

Frecuencia Criterio	f	%
1 nunca	18	37.5
2 rara vez	7	14.6
3 algunas veces	5	10.4
4 la mitad de las veces	3	6.2
5 bastantes veces	4	8.3
6 casi siempre	6	12.5
7 siempre	5	10.4
TOTAL	48	100

FUENTE: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

En el desempeño laboral un 37.5% de los encuestados desean hacer varias cosas a la vez, muchas veces se debe al desborde de energía que muchas veces está en relación la edad y el tipo de alimentación y estilos de vida de cada miembro policial.

El 10.4% de los encuestados solo desarrollan actividades consideradas dentro de sus funciones, no desarrollan actividades que no están dentro de las actividades programadas, actitud que obedece al conformismo en que se encuentran dichos policías.

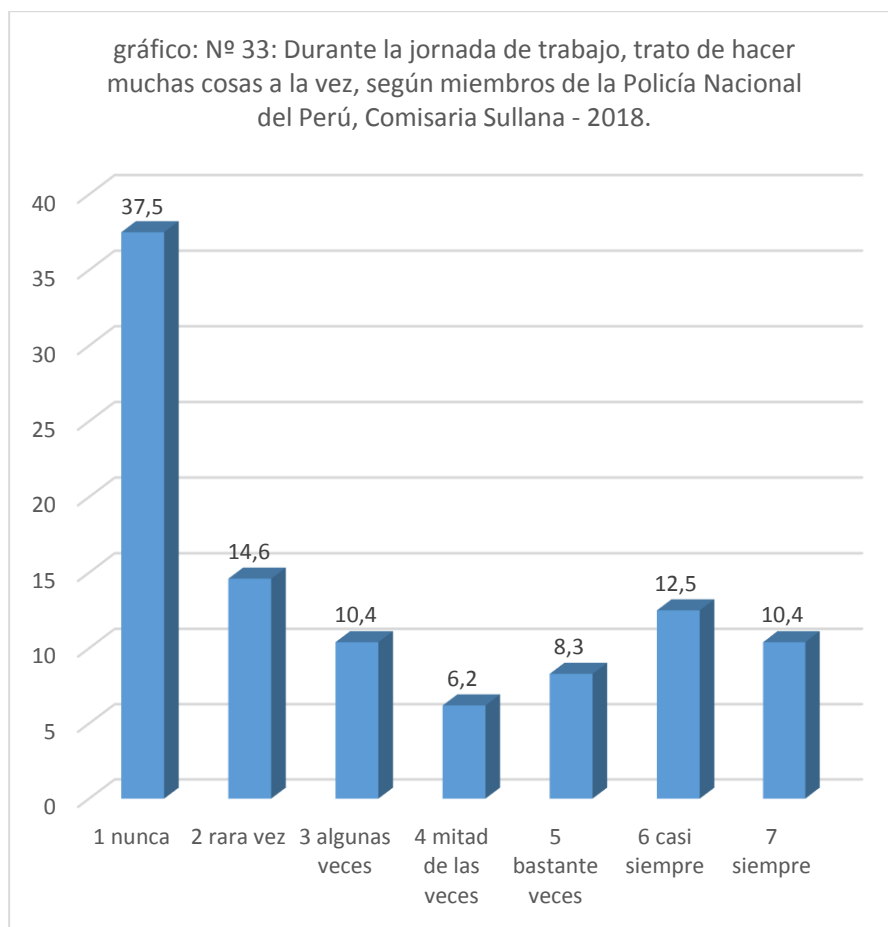


Gráfico 33: Elaborado en base a encuesta aplicada a miembros de la PNP, noviembre.

FUENTE: Elaboración Propia

4.2 Discusión

Objetivo N° 01:

Describir las condiciones ambientales - laborales del personal policial

Álvarez (1992) tomado de Williams (2013)¹³ El clima laboral es la expresión de las percepciones e interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la institución a la que pertenecen; concepto multidimensional, que integra dimensiones relacionadas con la estructura, reglas, procesos, relaciones interpersonales y metas.

En la tabla N°01 Sobre las condiciones ambientales, si son óptimas en el trabajo; el 47.9 % de los miembros de la comisaria Sullana, considera que no; en lo referente al acceso y destino rápido de la información el 10.4% afirman que no hay acceso rápido ni fluidez en la información.

En la tabla N° 02 Sobre ventilación de los ambientes del trabajo; el 72.9% señala que los ambientes no tienen ventilación, no apropiados para el trabajo en oficina; el 18.7% señala que a veces hacen uso de ventilación mecánica, pero no existen los suficientes.

Cabrera (1996) tomado de Williams (2013)¹³ Define al término clima laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Gálvez (2000) tomado de Williams (2013)¹³ El clima laboral es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

En la tabla N° 04, los miembros de la comisaria Sullana Expresan su opinión sobre la motivación y estimulación que encuentran en el trabajo; el 43.7% señala que su presencia en el centro laboral si es motivador, el 18.7 % señala que su trabajo no es motivante.

Mientras el 45.8 reafirma que trabaja con entusiasmo; esto se debe al hecho de cumplir su labor con vocación.

Objetivo N° 02

Describir los factores de riesgo que generan ansiedad en los miembros de la comisaria Sullana.

Según **INSHT, 2001**⁶ Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.

En la tabla N° 03 Sobre las pausas y descansos utilizados el 83.3% afirma que no existen, por la naturaleza de trabajo y la función que se cumple exige mayor concentración.

Sobre los horarios de trabajo; el 58.3% considera que no son apropiados, el 22.9% lo considera correcto. Precisamos que, en los cuerpos policiales, predomina la comunicación vertical las ordenes se acatan sin dudas ni murmuraciones.

Chávez (2014)⁴ Una emoción se experimenta como un estado mental acompañado por cambios fisiológicos, expresiones y acciones. Posee múltiples facetas e implica la consideración de componentes cognitivos, fisiológicos, comportamentales y subjetivos. El trabajo policial tiende a ser considerado como estresante y peligroso debido a la exposición que se tiene a la confrontación, la violencia y los incidentes traumáticos incluyendo la posibilidad de ser herido o fallecer.

La tabla estadística N° 11 presenta información sobre crisis nerviosa (temblores) cuando estoy trabajando. El 91.7% de los encuestados señalan que no presentan crisis nerviosa (temblores) cuando se encuentran desempeñando sus funciones laborales. En apariencia casi la totalidad del personal no presenta problemas de ansiedad, dado que no repercute en su cotidianidad.

Información Tabla N° 14, en esta indican que, solo el 4.2% de los miembros de la policía, rara vez presenta mareos en el trabajo y el 6.2% de los

componentes de la muestra indican que algunas veces padecen de mareos, dificultando un buen desempeño profesional.

Objetivo N° 3

Conocer si un adecuado ambiente laboral disminuye las respuestas de ansiedad de los miembros de la comisaria Sullana.

Puelles (2015)⁷ La Exigencia y Carga Emocional de Trabajo en la función policial, debido a las acciones e intervenciones de alto riesgo, trae consigo una emoción frecuente e intensa, a lo cual los policías no siempre dan la misma respuesta

Reyes⁹ La ansiedad es una experiencia emocional que todos estamos familiarizados con ella, pero no por eso fácil de definir. La ansiedad es un fenómeno normal que lleva al conocimiento del propio ser, que moviliza las operaciones defensivas del organismo, es base para el aprendizaje, estimula el desarrollo de la personalidad, motiva el logro de metas y contribuye a mantener un elevado nivel de trabajo y conducta.

En la Tabla N° 22, se indica que, el 10.4% de los encuestados señalan que siempre el trabajo lo fatiga, es por la edad, en otros casos se debe a una labor muy recarga de actividades, se debe también a la falta de comodidad para el desempeño de la labor policía.

En la tabla estadística N° 23 indica que un 16.7% de los miembros de la muestra si se muestran intranquilos con solo pensar en su trabajo, los causales pueden ser el cansancio, falta de vocación o nunca los jefes jerárquicos les muestran incentivos.

Objetivo N° 4

Describir los elementos que causan la aparición de ansiedad dentro de la comisaria PNP – Sullana.

Torrente (1997)¹² indica que el trabajo policial, resulta una tarea compleja; que, a partir de pequeños segmentos de conducta, el policía debe evaluar el estado moral de un individuo.

En la investigación, en la tabla estadística N° 08, presenta información sobre preocupación por problemas u cosas que están relacionadas con su trabajo. El 29.2% de los policías señalan que siempre están preocupados por su trabajo, siempre lo tienen pendiente, no permitiéndoles tener tranquilidad absoluta en sus horas de descanso.

La tabla estadística N° 10 presenta información sobre criterio de mal desempeño laboral por debajo la eficiencia de compañero o compañeros de trabajo. El 83.3% de los miembros de la policía objeto de estudio indican que nunca su trabajo está por debajo de la de su compañero, los datos indican que la mayoría considera tener buen desempeño de su trabajo. Un 6.2% de los miembros de la policía muestran tener baja autoestima, pues consideran que su trabajo no es eficaz, siempre está por debajo de la de sus compañeros.

Williams (2013)¹³ La motivación se ve seriamente afectada, reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesional, una comunicación deficiente entre los distintos niveles jerárquicos, tanto ascendente como descendentemente.

La Tabla estadística N° 16 presenta información sobre dificultad para expresarse con naturalidad ante sus colegas y superiores; presentándose problemas de comunicación debido a que el personal se encuentra desmotivado, por factores de falta de logística y riesgos laborales.

El 18.7% de los componentes de la muestra siempre muestran preocupación si es que no son aceptados por sus compañeros o el grupo, un 10.4% de la muestra señalan que bastantes veces muestran preocupación cuando no son aceptados por el grupo o compañeros de grupo.

CONCLUSIONES

1. Las condiciones ambientales - laborales del personal policial; no son óptimas, a pesar de dicha realidad más del 70% de efectivos policiales no se ven influenciados negativamente en el ejercicio de su función policial. Es probable que no se vean afectados porque la mayoría del personal son jóvenes.
2. A pesar de lo anterior afirmado existen factores de riesgo que generan ansiedad en los miembros de la comisaria Sullana, si bien es cierto en un porcentaje bajo, así tenemos que el trabajo de campo nos indica que el 18% de los miembros de la policía tienen un cuadro de probables enfermedades cardiovasculares debido al estrés laboral; además tenemos que un 40% del personal policial de vez en cuando sufren de dolor de cabeza por las exigencias o metas planteadas en el trabajo.
3. Considerando el contexto anterior definitivamente un adecuado ambiente laboral tiende a disminuir las respuestas de ansiedad de los miembros de la comisaria Sullana, objeto de estudio; hemos observado que la labor policial no cuenta con la logística adecuada para brindar un servicio de calidad y oportuno a los ciudadanos.
4. Los elementos que causan la aparición de ansiedad dentro de la comisaria, (que se expresa en fatiga muscular, cansancio) identificados en el trabajo de campo es la sobrecarga de trabajo, e incluso tienen que sacrificar parte de su tiempo libre o de descanso para cumplir con las exigencias laborales; eso conlleva, por ejemplo, que el 58% de los efectivos policiales tienen excesiva preocupación por los problemas relacionados con su trabajo e incluso en sus horas libres. Ciertos efectivos policiales tienen dificultad de concentración, aunque es un porcentaje mínimo.

RECOMENDACIONES

1. Sugerimos mejorar la infraestructura y dotarle de la logística adecuada a la Comisaria de Sullana; con lo cual se crearían condiciones materiales para mejorar positivamente, el contexto ambiental - laboral del personal policial.
2. Se sugiere que el personal policial tenga actividades de recreación y sanos esparcimientos planificados desde el alto mando policial, así evitar se presenten cuadros de estrés y ansiedad en el cumplimiento de sus funciones laborales, así reducir probables enfermedades cardiovasculares
3. Promover la comunicación, el dialogo entre el personal policial, desarrollar la cooperación y la capacitación permanente para el cumplimiento de los protocolos establecidos, de esa manera garantizar que tengan seguridad en sí mismos mientras ejercen su función laboral; de esa manera reducir casos de fatiga muscular, cansancio; que desarrollen el hábito de planificar sus actividades para evitar la sobrecarga laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Antolinez Lorenzo. (2016) tesis Doctoral “La prevención de riesgos laborales de tráfico en el cuerpo de la policía municipal”. Tomado de : <http://roderic.uv.es/handle/10550/51945>.
2. Brufao, (1994) Una aproximación a las enfermedades profesionales del policía.
3. Carrillo, S. & Condor, Ch. (2015). Inteligencia Emocional y Ansiedad estado-rasgo en una institución educativa superior de Lima. [Tesis de licenciatura]. Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Lima.
4. Chávez F. (2014) Tesis Emociones y Estrategias de Afrontamiento en policías de la provincia de Buenos Aires, presentada para obtener la Licenciatura en Psicología Buenos Aires – Argentina; tomado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC115046.pdf>
5. Escobedo H. (2015) TESIS Las deficientes relaciones interpersonales entre jefes y subordinados en la PNP y la función policial”; Presentado para optar el grado de Magister en Ciencias Políticas y Gestión Pública –Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú. Tomado de: tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6496
6. INSHT (2001) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Editorial (INSHT), Madrid – España. Tomado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Normativa/GuiasTecnicas/Ficheros/lugares.pdf>
7. Puellas C. “exigencia emocional de trabajo y estilos de afrontamiento en las unidades de intervención policial” Chile.
8. Rodas, (2008) Ansiedad ante los exámenes y su influencia en el rendimiento académico en los estudiantes de Bachillerato del Colegio José Ingenieros de Ciudad Merliot
9. Reyes, J. Trastornos de Ansiedad Guía Práctica para Diagnóstico y Tratamiento. Tomado de: <http://www.bvs.hn/Honduras/pdf/TrastornoAnsiedad.pdf>

10. Sulca G. (2015) Impacto de la Motivación en la gestión de una organización policial”, Lima – Perú. Tomado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4437/Sulca_zg.pdf?sequence=1
11. SPIELBERGER, POLLANS Y WORDEN (1884) Ansiedad y motivación de logro en estudiantes universitarios: un estudio correlacional.
12. Torrente (1997) “Investigando a la policía”
13. Williams L. (2013) Tesis: “Estudio Diagnóstico de Clima Laboral en una Dependencia Publica” Universidad Autónoma de Nuevo León, División de Estudios de Posgrado de Psicología; Maestría en Psicología con Orientación Laboral y Organizacional, Monterrey – Nuevo León – México. Tomado de: <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
14. (Artº7 Funciones) Ley Orgánica de la policía nacional del Perú.
15. Céspedes k. (2016) Tesis “Autopercepción del ambiente laboral como factor asociado a ansiedad en el trabajo. Centro de salud materno de castilla. Piura entre mayo y junio 2016” Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO
16. Vicente Gonzales Roma, Begoña Espejo Tort, Ana Hernandez Baeza y Adoracion Ferreres Travel - Cuestionario de Ansiedad Laboral (C.A.L.)

ANEXOS

Anexo N° 01 Matriz de consistencia

Título	Formulación del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis
<p>AMBIENTE LABORAL COMO FACTOR DE ANSIEDAD EN MIEMBROS DEL ESTABLECIMIENTO POLICIAL PNP COMISARIA SULLANA – PIURA. 2018.</p>	<p>¿En qué condiciones el ambiente laboral se constituye en un factor de ansiedad en miembros del establecimiento policial PNP Comisaria Sullana – Piura, 2018?</p>	<p>Explicar el ambiente laboral como factor de ansiedad en miembros del establecimiento policial PNP Comisaria Sullana – Piura. 2018</p>	<p>Identificar los niveles de ansiedad según áreas u oficinas, en la que se desempeñan los miembros de la comisaria Sullana.</p> <p>Describir las situaciones de riesgo que generan ansiedad en los miembros de la comisaria Sullana.</p> <p>Conocer si un adecuado ambiente laboral disminuye las respuestas de ansiedad de los miembros de la comisaria Sullana.</p> <p>Describir los elementos que causan la aparición de ansiedad dentro de la comisaria PNP – Sullana.</p>	<p>Un ambiente laboral desfavorable tiende a incrementar o crear condiciones para que se presente un cuadro de ansiedad, entre, los miembros de la comisaria PNP – Sullana.</p> <p>VI. Ambiente Laboral</p> <p>VD. Ansiedad del personal policial</p>

Anexo N° 02:

Cuestionario de encuesta para medir apreciación sobre ambiente laboral.

Cod	Ítems	Indicadores		
I	Factores relacionados con el entorno del trabajo	Siempre	A veces	Nunca
1	Las condiciones ambientales son optimas			
2	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.			
3	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.			
4	Los ambientes de trabajo están siempre bien ventilados.			
II	Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo			
1	En el trabajo existen pausas y descansos.			
2	Considera correcto el Horario de trabajo.			
3	En el trabajo el personal se rotan en turnos y nocturno			
4	El trabajo es realmente estimulante			
5	En general, aquí se trabaja con entusiasmo.			
6	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.			

Cuestionario de Ansiedad Laboral (C.A.L.)

Vicente Gonzales Roma, Begoña Espejo Tort, Ana Hernández Baeza y Adoración Ferreres Travel.

Instrumento de evaluación.

INSTRUCCIONES

En las siguientes páginas, encontrara, en primer lugar una serie de cuestiones de tipo general. Para responder a estas cuestiones debe escoger entre el conjunto de alternativas de respuesta que le proponemos. Aquella que usted crea que más se ajusta a su caso particular. El número de la alternativa escogida, debe escribirse entre los paréntesis () que hay al final de cada ítem o pregunta.

- Indique que edad tiene:.....()
 - Cuánto tiempo lleva ejerciendo su actual profesión.....()
 - Indique su estado civil:()
1. Soltero/a 2. Casado/a 3. Viudo/a 4. Divorciado/a o separado/a

A continuación aparecerán una serie de frases que hacen referencia a distintas respuestas o reacciones que usted podría presentar como consecuencia de su trabajo. Su tarea consiste en valorar de 1 a 7 la frecuencia con que se da en usted cada respuesta. Para indicar su contestación debe escribir el número la alternativa escogida entre los paréntesis () que hay al final de cada ítem o pregunta, tomando como referencia la siguiente escala.

1.Nunca	5.Batantes Veces
2.Rara vez	6.Casi Siempre
3.Algunas Veces	7.Siempre
4.La mitad de las veces	

¿Con que frecuencia le suceden a usted las cosas que dicen en los siguientes ítems?
Para contestarlos, escoja una de las alternativas que se plantean en el cuadro anterior,
recuerde responder con sinceridad.

1. Me preocupo fácilmente por las cosas relacionadas con mi trabajo..... ()
2. Mientras trabajo realizo movimientos repetitivos tales como rascarme, golpear con los dedos alguna parte de mi cuerpo o un objeto, mover las piernas rítmicamente, etc.....()
3. Pienso que desempeño mi trabajo peor que mis compañeros..... ()
- 4.Cuando estoy trabajando siento que tengo temblores.....()
5. Mientras trabajo mis movimientos son menos precisos que lo habitual.....()
6. Cuando desempeño mi trabajo me siento seguro de que lo hago correctamente.. ()
- 7.Cuando estoy trabajando tengo mareos.....()
8. Tengo problemas para concentrarme en las tareas de mi trabajo..... ()
9. Cuando desempeño mi trabajo tengo problemas para expresarme..... ()
10. Me preocupa que mis compañeros se den cuenta de mis dificultades en el trabajo.....()
- 11.Me sudan las manos mientras trabajo()
12. Me preocupa que algo negativo que afecte a mi trabajo pueda ocurrir.....()
- 13.Mientras trabajo siento que mis músculos están tensos.....()
- 14.Me preocupa no ser aceptado por mis compañeros de trabajo.....()

15. Mi trabajo me fatiga.....()
16. Pensar en la jornada de trabajo me produce desasosiego()
17. Doy demasiadas vueltas a las cosas relacionadas con mi trabajo..... ()
18. Siento temor de que pueda fallar en mi trabajo.....()
19. Cuando acabo de trabajar me siguen preocupando los problemas del trabajo.....()
20. Me cuesta mucho tomar una decisión relacionada con mi trabajo..... ()
21. A causa de mi trabajo fumo, como o bebo demasiado.....()
22. Mi trabajo me produce molestias estomacales.....()
23. Mi trabajo me produce dolores de cabeza()
24. Durante la jornada de trabajo mi corazón sufre alteraciones de ritmo..... ()
25. Evito tener contacto con mis compañeros de trabajo()
26. Durante la jornada de trabajo, trato de hacer muchas cosas a la vez.....()

Anexo N° 04: Fotografías del Trabajo de Campo



Figura 34: Respondiendo algunas preguntas de los miembros de la Policía.



Figura 35: Respondiendo algunas preguntas de los miembros de la Policía.



Figura 36: Policía realizando labor administrativa



Figura 37: Atendiendo denuncias de los ciudadanos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL
INSTRUMENTO

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador: HENRY AQUILAS JORGE LEÓN
1.2 Cargo e institución donde labora: DOCENTE DECCSS
1.3 Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO AMBIENTE LABORAL
1.4 Autor del instrumento: HENRY ELIZABETH ROMERO CARRERA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. Regular (Si entre 32 y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
Criterios	Indicadores	D	R	B	
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medirla variable.			X	
OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.			X	
CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los para los sujetos a evaluar			X	
FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)					
		C	B	A	TOTAL

Coefficiente de
Validez :

$$\frac{A+B+C}{30} = \boxed{}$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escribir sobre el espacio el resultado.

MUY BUENA

Piura 12 de Abril del 2019

Intervalos	Resultado
0.00 - 0.49	Validez nula
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena

Henry J. León
Firma

28288509



I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador: Elva Nilton Torres Quiroz
1.2 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional de Piura
1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Ambiente Laboral
1.4 Autor del instrumento: Nilroy Elizabeth Ramos Calderon

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. Regular (Si entre 32 y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
Criterios	Indicadores	D	R	B	
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	
OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.			X	
CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL					
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	TOTAL

Coefficiente de
Validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = \boxed{}$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escribe sobre el espacio el resultado.

Muy Buena

Piura, de Abril del 2019

Intervalos	Resultado
0.00 - 0.49	Validez nula
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena


Firma